



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

DELIBERAZIONE N° X / 5500

Seduta del 02/08/2016

---

Presidente **ROBERTO MARONI**

Assessori regionali FABRIZIO SALA *Vice Presidente*  
VALENTINA APREA  
VIVIANA BECCALOSI  
SIMONA BORDONALI  
FRANCESCA BRIANZA  
CRISTINA CAPPELLINI  
LUCA DEL GOBBO

GIOVANNI FAVA  
GIULIO GALLERA  
MASSIMO GARAVAGLIA  
MAURO PAROLINI  
ANTONIO ROSSI  
ALESSANDRO SORTE  
CLAUDIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Fabrizio De Vecchi

Su proposta dell'Assessore Massimo Garavaglia

Oggetto

SEMPLIFICAZIONE DEI BANDI REGIONALI: DETERMINAZIONI E STRUMENTI A SUPPORTO

Il Segretario Generale Antonello Turturiello

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Dirigente Oscar Sovani

Il Direttore Vicario Ugo Palaoro

Il Direttore Centrale Manuela Giaretta

L'atto si compone di 40 pagine

di cui 32 pagine di allegati

parte integrante



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

### **VISTI:**

- Il d.lgs. 123 del 31 marzo 1998 “Disposizioni per la razionalizzazione degli interventi di sostegno pubblico alle imprese” che definisce in maniera unitaria le modalità di accesso per la concessione di incentivi, contributi, agevolazioni, sovvenzioni e benefici da parte della Pubblica Amministrazione, con l’obiettivo di uniformare le relative procedure amministrative;
- in particolare gli articoli 4 “Procedura automatica” e 5 “Procedura valutativa” del d.lgs. 123/1998, che definiscono gli ambiti di applicazione, le tipologie e i relativi processi di attuazione;
- la l.r. 11/2014 “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività” che, tra i suoi obiettivi, ha la semplificazione delle procedure amministrative per le imprese;
- l’art. 7 “Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell’utenza” del d.lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” che stabilisce che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi e a tal fine sviluppano l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione - sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese - anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- l’art. 1 della l.r. 30/2006 con cui è istituito il Sistema Regionale e sono definiti i soggetti che lo costituiscono;

### **CONSIDERATO** che:

- l’art. 32, comma 2bis della l.r. 1/2012 “Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria” (così come modificata dalla l.r. 14/2016 “Legge di semplificazione 2016”) prevede che la Giunta regionale, al fine di facilitare la partecipazione ai bandi regionali per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici di qualsiasi genere e di ridurre gli oneri burocratici a carico dei soggetti interessati:
  - a) definisce gli standard e i modelli per l’uniformità dei relativi procedimenti;
  - b) predispone procedure per il sostegno alla compilazione guidata, anche tramite l’utilizzo delle sedi territoriali regionali (STER);
  - c) adotta strumenti di misurazione della soddisfazione degli utenti;
  - d) assicura la più ampia divulgazione e pubblicità dei relativi procedimenti;
  - e) prevede, nei casi in cui non risulti necessaria un’attività istruttoria di



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

carattere tecnico discrezionale, una fase di pre-qualifica in ordine alla sussistenza dei requisiti di ammissibilità e, qualora l'ammontare delle domande ammissibili superi la disponibilità del bando, una fase successiva di sorteggio, definendone modalità e criteri per l'effettuazione;

- l'art. 32, comma 2ter della l.r. 1/2012 stabilisce che la direzione competente in materia di semplificazione procede alla verifica preventiva della conformità dei bandi sulla base dei principi di cui al comma 2 (buon andamento e imparzialità dell'amministrazione, trasparenza, efficienza, economicità, pubblicità e semplicità) e comma 3 dell'articolo 3 della presente legge (necessità di riduzione del numero dei procedimenti, delle fasi procedurali, dei termini per la conclusione dei procedimenti e degli oneri meramente formali e burocratici; accorpamento dei procedimenti che si riferiscono alle medesime attività, per eliminare duplicazioni e sovrapposizioni; potenziamento dell'uso degli strumenti digitali nei rapporti interni ed esterni; miglioramento dell'accessibilità alle procedure amministrative anche mediante la semplificazione del linguaggio adottato per la redazione degli atti amministrativi);

**CONSIDERATO** che la finalità della norma regionale è la definizione di procedimenti uniformi per la formulazione dei bandi regionali, al fine di facilitarne l'accesso e ridurre gli oneri burocratici a quanti - cittadini, imprese, terzo settore, PA - intendono parteciparvi, realizzando un parallelo risparmio di costi e tempi anche per la PA che li deve gestire;

**VISTO** il Programma Regionale di Sviluppo della X Legislatura - presentato dalla Giunta il 14 maggio 2013 con la DGR X/113 e approvato dal Consiglio regionale il 9 luglio 2013 con DCR X/78) - e i relativi aggiornamenti approvati mediante il Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFER) che, tra i risultati attesi, prevedono di riservare massima attenzione allo snellimento della burocrazia, semplificando radicalmente tutte le procedure inutili e inutilmente onerose in termini di tempo e di risorse, restituendo alla pubblica amministrazione il ruolo di servizio che le è proprio;

**PRESO ATTO** del Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA), approvato con DGR X/3017 del 16 gennaio 2015 e aggiornato con DGR X/4390 del 30 novembre 2015 che prevede, tra le proprie priorità, azioni di miglioramento finalizzate a semplificare con sempre maggiore efficacia le procedure amministrative a favore di cittadini, imprese ed Enti locali;



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

**CONSIDERATO** che, per quanto sopra esposto, è stato istituito con decreto n. 1871 del 15 marzo 2016 un Gruppo di Lavoro tecnico multidisciplinare per la semplificazione dei bandi (di seguito denominato Gruppo di Lavoro), con l'obiettivo di rendere più efficienti e tempestivi i servizi di Regione Lombardia - in particolare quelli rivolti a cittadini ed imprese - facilitando l'accesso e la partecipazione ai bandi regionali, rendendo più efficienti ed efficaci le procedure e migliorando l'impatto degli interventi sul territorio;

**PRESO ATTO** che il Gruppo di Lavoro - che è coordinato dal dirigente della Struttura Semplificazione e Digitalizzazione e vede coinvolti rappresentanti di Regione Lombardia, degli Enti del Sistema regionale e di Unioncamere Lombardia, con il supporto degli "Angeli anti burocrazia" - ha il compito di dare attuazione al disposto normativo regionale attraverso l'individuazione e la definizione di linee guida e strumenti di supporto e/o affiancamento al cittadino, all'impresa, al professionista, che agevolino l'accesso ai finanziamenti regionali riducendo gli oneri burocratici;

**CONSIDERATO** che le attività del Gruppo di Lavoro sono state articolate nei seguenti cinque ambiti:

1. Tipologie bandi e standard;
2. Definizione indicatori;
3. *Customer satisfaction*;
4. Strumenti e servizi a supporto;
5. Comunicazione e Formazione;

**CONSIDERATO** che il Gruppo di Lavoro, all'interno dei cinque ambiti di attività sopraelencati, ha fornito contributi e formulato proposte per l'elaborazione dei seguenti strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali:

1. Diagrammi di flusso tipo per procedure automatiche e valutative (Allegato A) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera a);
2. Modalità e criteri per pre-qualifica e sorteggio nei casi di procedura automatica con superamento della disponibilità finanziaria del bando (Allegato B) in attuazione della LR1/2012 art. 32.2bis lettera e);
3. Scheda informativa tipo da allegare al decreto di approvazione dei bandi regionali (Allegato C) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera a);
4. Questionario di *customer satisfaction* di valutazione dei bandi regionali (Allegato D) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera c);



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

**CONSIDERATO** che, nell' ambito dell'Asse 3 del nuovo Accordo per lo Sviluppo Economico e la Competitività del sistema lombardo per il triennio 2016-2018 sottoscritto da Regione Lombardia e dal Sistema camerale lombardo, il percorso di semplificazione già avviato prevede un importante programma integrato di interventi a sostegno delle imprese lombarde, basato su una pluralità di azioni coordinate e integrate fra loro, volto a favorire la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione degli oneri burocratici gravanti sulle imprese;

**RITENUTO** pertanto che gli strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali al presente provvedimento possano essere utilizzati anche per le misure di agevolazione per le imprese previste nell' ambito dell'Accordo per lo Sviluppo Economico e la Competitività del sistema lombardo;

**CONSIDERATO** che, per i bandi finanziati a valere sui Fondi Strutturali e di Investimento Europei (Fondi SIE), si fa rinvio ai regolamenti comunitari, nazionali vigenti ed ai provvedimenti regionali attuativi degli stessi, e che pertanto gli strumenti di supporto per la semplificazione di cui agli allegati potranno essere utilizzati solo se pienamente coerenti con i suddetti regolamenti comunitari e nazionali;

**RICHIAMATA** la d.g.r. n. 2098 del 4 agosto 2011 "Modalità di definizione degli indici di virtuosità dei comuni lombardi" che dispone:

- l'utilizzo dell'indicatore di virtuosità per l'introduzione di criteri premiali nella concessione di benefici agli enti locali;
- l'obbligo per le Direzioni Generali di introdurre nei singoli provvedimenti di concessione tale indicatore;

**RICHIAMATA** altresì la dgr. n. 4753 del 28.01.2016 "Piano della performance, degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2016" che prevede l'impegno di Regione al pagamento delle fatture entro 30 giorni dalla data di ricevimento;

**CONSIDERATO** che, per effettuare un sorteggio nei casi di superamento della disponibilità finanziaria del bando, è necessario realizzare un apposito strumento informatico;

**CONSIDERATO** che per la realizzazione dello strumento informatico per il sorteggio e per l'integrazione con la piattaforma SIAGE sono necessari



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

71.736,00 euro che trovano copertura al capitolo 1.08.202.7782 del Bilancio pluriennale 2016-2018;

**RICHIAMATA** la l.r. 7 luglio 2008, n. 20 “Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale”, nonché i provvedimenti organizzativi della X Legislatura;

**RILEVATO** che il presente atto è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013 e successive modificazioni;

**A VOTI UNANIMI** espressi nelle forme di legge;

### DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa che sono integralmente richiamate:

1. di approvare i seguenti strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali, di cui agli allegati A, B, C e D, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:
  - 1.1 Diagrammi di flusso tipo per procedure automatiche e valutative (Allegato A) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera a);
  - 1.2 Modalità e criteri per pre-qualifica e sorteggio nei casi di procedura automatica con superamento della disponibilità finanziaria del bando (Allegato B) in attuazione della LR1/2012 art. 32.2bis lettera e);
  - 1.3 Scheda informativa tipo da allegare al decreto di approvazione dei bandi regionali (Allegato C) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera a);
  - 1.4 Questionario di *customer satisfaction* di valutazione dei bandi regionali (Allegato D) in attuazione della LR 1/2012 art. 32.2bis lettera c);
  
2. di rinviare, per i bandi finanziati a valere sui Fondi Strutturali e di Investimento Europei (Fondi SIE), ai regolamenti comunitari, nazionali vigenti ed ai provvedimenti regionali attuativi degli stessi, e che pertanto gli strumenti di



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

supporto per la semplificazione individuati potranno essere utilizzati solo se pienamente coerenti con i suddetti regolamenti comunitari e nazionali;

3. di disporre che le strutture della Giunta Regionale si attengano a quanto stabilito dalla d.g.r. n. 2098 del 4 agosto 2011" Modalità di definizione degli indici di virtuosità dei comuni lombardi" che prevede:
  - l'utilizzo dell'indicatore di virtuosità per l'introduzione di criteri premiali nella concessione di benefici agli enti locali;
  - l'obbligo per le Direzioni Generali di introdurre nei singoli provvedimenti di concessione tale indicatore;
4. di demandare ad apposito decreto del dirigente pro-tempore della Struttura Semplificazione e Digitalizzazione gli eventuali aggiornamenti degli allegati derivanti da adeguamenti normativi, nonché da eventuali correzioni di errori materiali;
5. di stabilire che le strutture della Giunta Regionale e gli enti del Sistema Regionale (SIREG) si attengano, nella gestione dei bandi di propria competenza, a quanto definito con il presente provvedimento;
6. di stabilire che gli strumenti di supporto per la semplificazione dei bandi regionali possano essere utilizzati anche per le misure di agevolazione previste nell'ambito dell'Accordo per lo Sviluppo Economico e la Competitività del sistema lombardo 2016-2018;
7. di stanziare, per la realizzazione dello strumento informatico per il sorteggio, 71.736,00 euro che trovano copertura al capitolo 1.08.202.7782 del Bilancio pluriennale 2016-2018;
8. di demandare ad un successivo provvedimento da assumersi da parte delle strutture regionali competenti la realizzazione dello strumento informatico, per attuare il sorteggio da utilizzare nei casi di procedura automatica con superamento della disponibilità finanziaria del bando;
9. di disporre la pubblicazione della presente deliberazione ai sensi degli artt. 26 e 27 del D.Lgs. n. 33/2013 e successive modificazioni;
10. di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia,



**Regione Lombardia**  
LA GIUNTA

---

comprensivo della documentazione di cui agli Allegati A, B, C e D, e sul sito istituzionale [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

IL SEGRETARIO  
FABRIZIO DE VECCHI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

# ALLEGATO A

## DIAGRAMMI DI FLUSSO TIPO PER PROCEDURE AUTOMATICHE E VALUTATIVE

La definizione di un **diagramma di flusso tipo** risponde all'esigenza di ottenere un livello minimo di standardizzazione nel processo di gestione delle procedure automatiche e valutative, in conformità con quanto previsto dalla Legge Regionale di riordino normativo in materia di procedimento amministrativo (L.R. 1 febbraio 2012, n.1)<sup>1</sup>.

L'obiettivo è supportare le Direzioni Centrali/Generali di Regione Lombardia, gli Enti del SIREG e altri enti impegnati nella gestione di bandi regionali, mettendo a loro disposizione uno strumento che consenta di focalizzare l'attenzione sulle cinque diverse fasi del ciclo di vita di un bando, dalla concezione alla chiusura dello stesso, illustrandone le relative attività.

Le fasi identificate sono le seguenti:

- ideazione del bando (fase 1);
- predisposizione bando (fase 2);
- pubblicazione e comunicazione (fase 3);
- presentazione delle domande e istruttoria (fase 4);
- rendicontazione (fase 5).

A partire da un'approfondita analisi delle prassi diffuse in Regione Lombardia e dei vincoli normativi di riferimento sono stati elaborati:

- un diagramma di flusso che sintetizza le principali macro-attività che caratterizzano il ciclo di vita di un bando;
- le schede di dettaglio, attraverso cui ciascuna macro-attività viene declinata in attività specifiche.

### **1.1 Diagramma di flusso**

La rappresentazione grafica del flusso consente di associare in maniera immediata ed intuitiva ciascuna delle macro-attività identificate alla fase corrispondente, scelta tra quelle in cui è stato suddiviso il processo, evidenziando al contempo il soggetto al quale se ne può ricondurre la responsabilità.

---

<sup>1</sup> Art. 32 comma 2 bis lettera a) della L.R. 1 febbraio 2012, n.1: "La Giunta regionale, al fine di facilitare la partecipazione ai bandi regionali per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici di qualsiasi genere e di ridurre gli oneri burocratici a carico dei soggetti interessati: a) definisce gli standard e i modelli per l'uniformità dei relativi procedimenti; ..."

Naturalmente la maggior parte delle macro-attività (per la precisione il 78%) è riconducibile alle Direzioni Centrali/Generali di Regione Lombardia e agli enti del SIREG. Vi sono poi alcune macro-attività direttamente in capo al beneficiario del bando (ossia l'utente della piattaforma informatica) ed altre -nello specifico la valutazione della bozza di delibera e la sua emissione- riconducibili all'organo di governo regionale. La costruzione del flusso permette di cogliere le principali differenze riscontrabili tra le varie tipologie di bando, con riferimento in particolare alle procedure automatiche (per le quali è prevista la pre-qualifica ed eventualmente il sorteggio delle domande ammesse) e alle procedure valutative a sportello o a graduatoria (ove è invece necessaria, oltre all'istruttoria formale, anche quella di merito).

Per ciascuna macro-attività la rappresentazione grafica del flusso consente di porre in evidenza anche i seguenti elementi, introdotti allo scopo di semplificare la redazione dei bandi e la partecipazione alle relative procedure da parte di cittadini, imprese ed Enti Locali:

- utilizzo di sistemi informativi (es. la funzionalità per il sorteggio nelle procedure automatiche, sistema di Customer Satisfaction);
- documenti di *input* utili allo svolgimento delle macro-attività (es. cruscotto indicatori, modelli standard, *check list* di semplificazione);
- documenti di *output* elaborati nel corso dell'attività (es. formulazione dei requisiti informatici, lista estratti e graduatoria delle riserve per la procedura a sorteggio);
- tempistiche di riferimento delle singole fasi o macro-attività (ove determinabili).

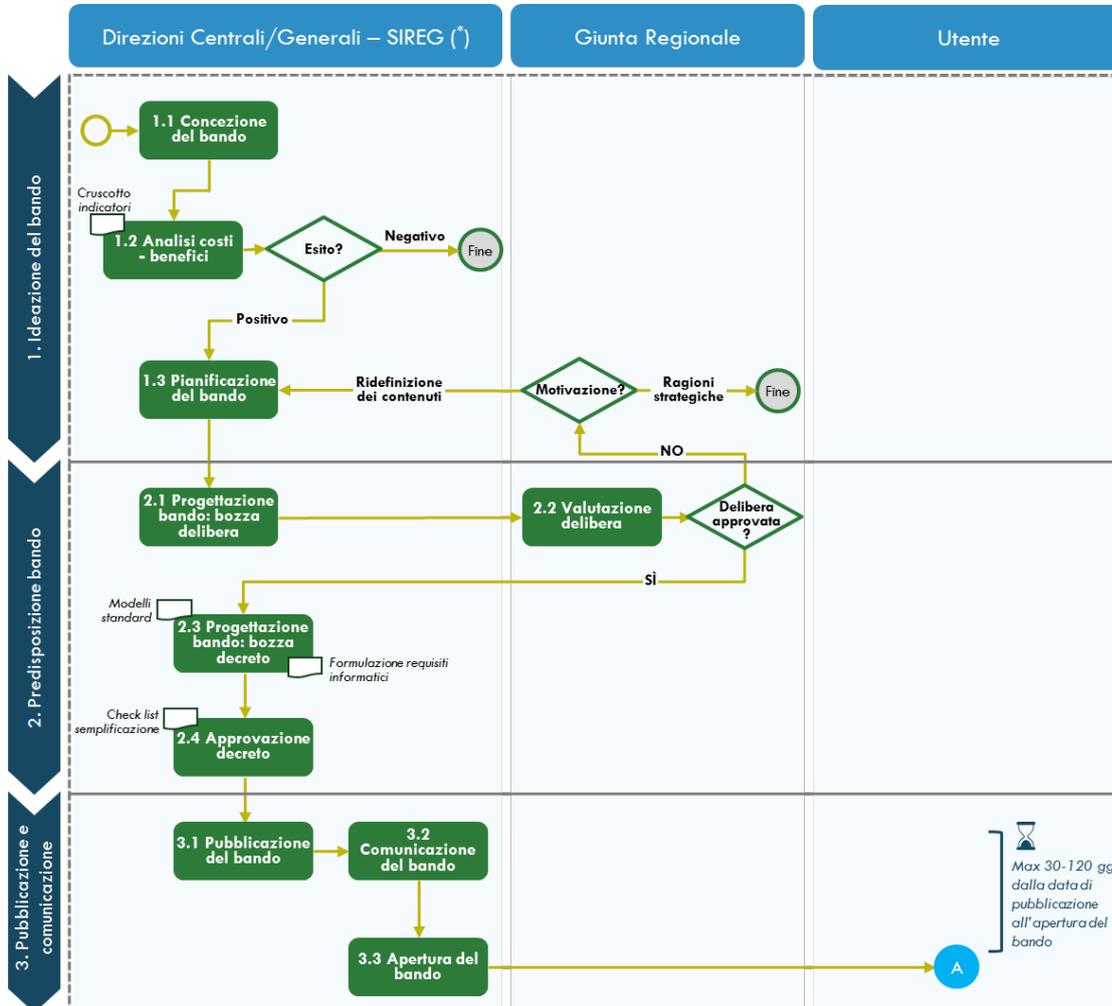
Sono inoltre evidenziati i principali momenti decisionali, snodi del processo a partire dai quali l'*iter* del bando può proseguire, concludersi o rendere necessarie delle retro-azioni.

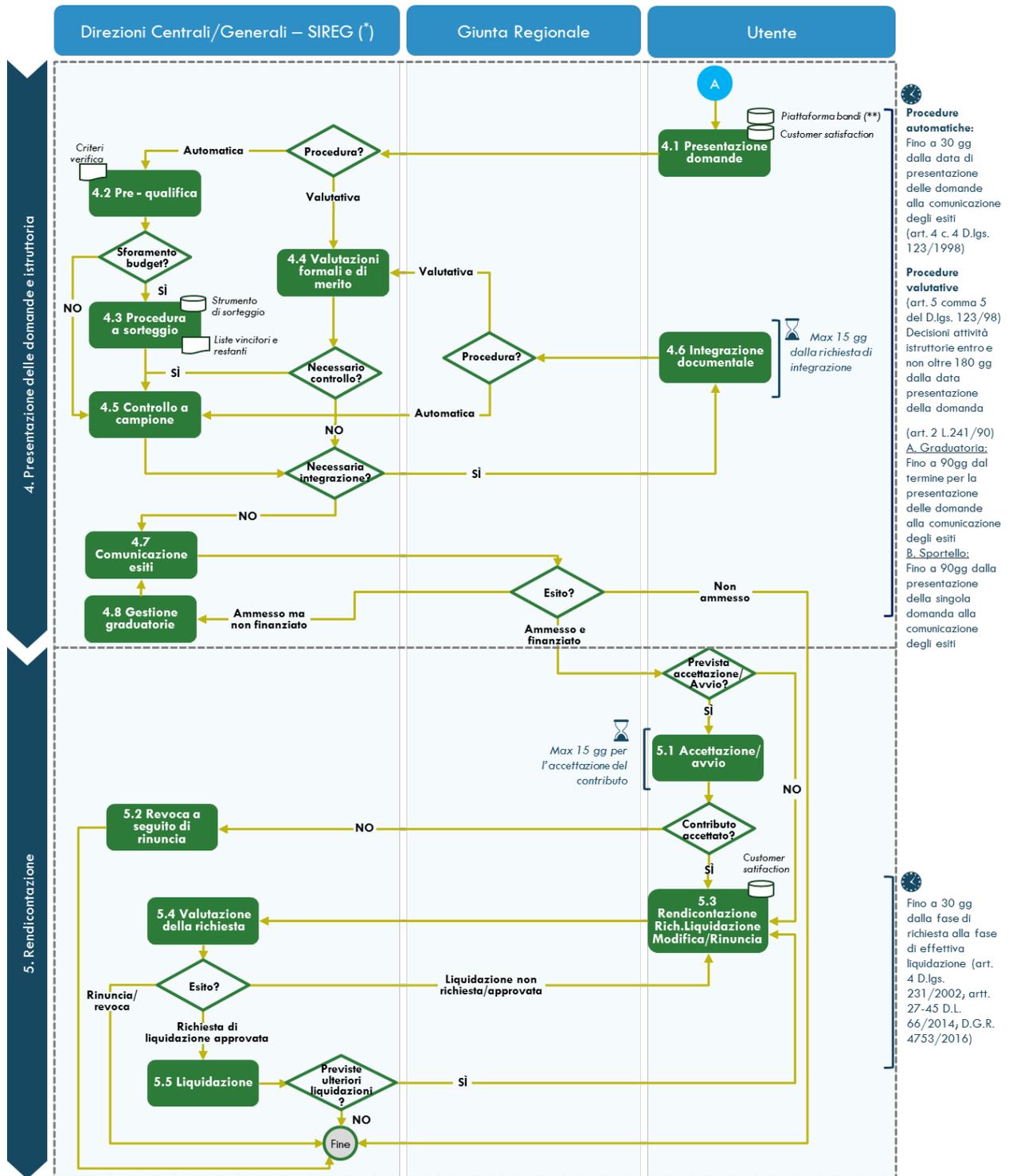
Le tempistiche indicate si differenziano in due tipologie:

- derivanti da norme statali e regionali e contrassegnate con il simbolo dell'orologio;
- derivanti da un'analisi quali-quantitativa dei bandi regionali del biennio 2014-2015 (quale media dei tempi effettivi di gestione di alcune fasi del ciclo di vita del bando), indicate in corsivo e contrassegnate con il simbolo della clessidra.

Considerate le molteplici e differenti tipologie di bandi promossi da Regione Lombardia, le macro-attività e le singole attività di dettaglio sono da considerare esemplificative. In base alle peculiari esigenze del singolo bando è possibile modificare e/o non considerare alcune fasi del ciclo di vita proposto.

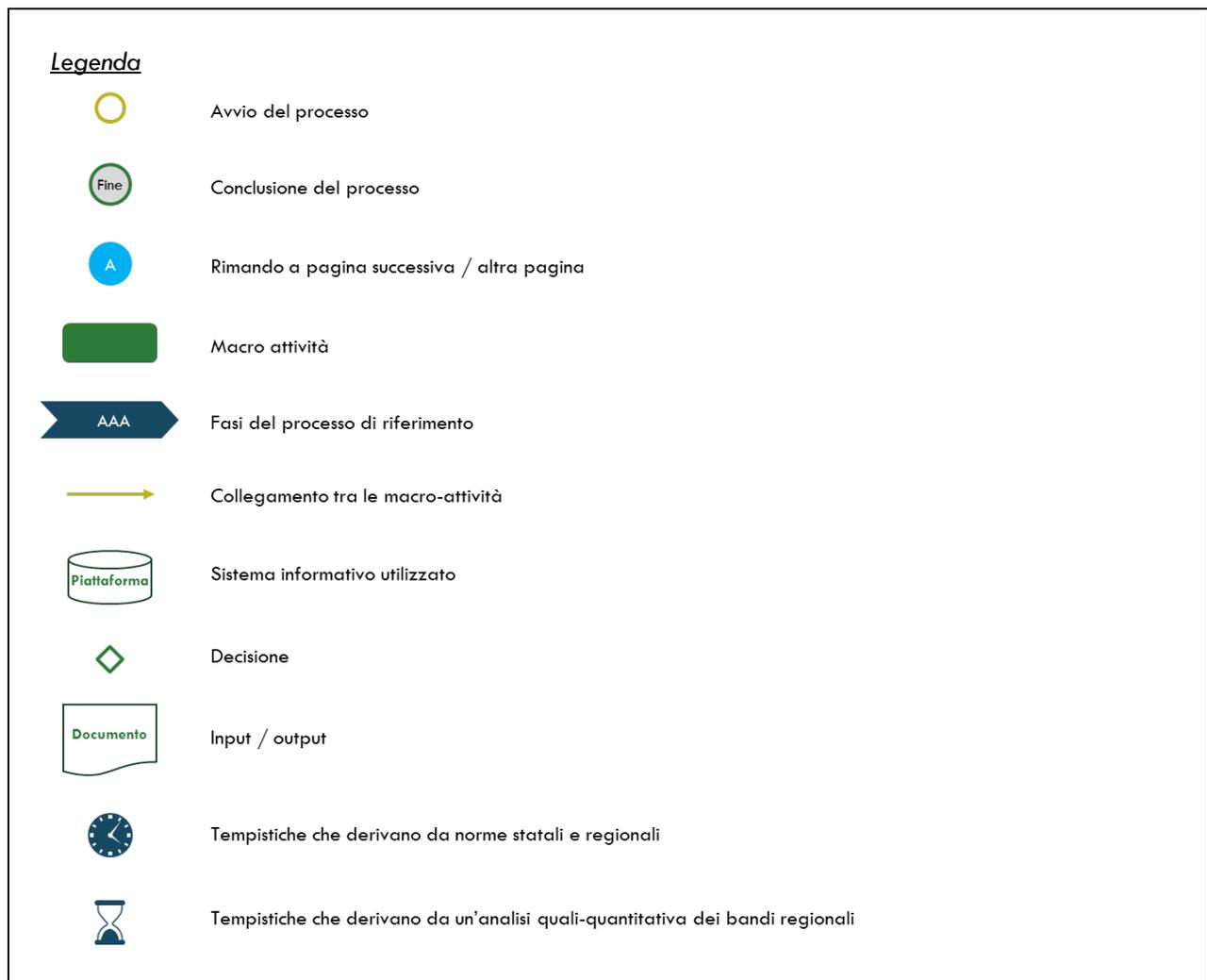
# DIAGRAMMA DI FLUSSO TIPO PER PROCEDURE AUTOMATICHE E VALUTATIVE





(\*) La colonna fa riferimento anche ad altri enti impegnati nella gestione di bandi regionali (ad es. Camere di Commercio, centri di ricerca, ecc.)

(\*\*) Piattaforma (SIAge, SISCO, ecc.) adottata per l'intero workflow, dalla presentazione delle domande alla fine del processo



## 1.2 Schede di dettaglio

Il processo di gestione dei bandi descritto nel diagramma di flusso riportato al paragrafo precedente, organizzato in macro-attività, viene analizzato e declinato nelle singole attività di dettaglio che lo costituiscono. Per ciascuna scheda delle attività vengono riportati i seguenti elementi:

- la denominazione dell'attività
- l'indicazione del responsabile dell'attività e dei soggetti coinvolti (Direzioni Centrali/Generali, SIREG, *stakeholder*, *partner* tecnologico, struttura di bilancio, utente, Giunta/presidenza);
- una descrizione sintetica;
- gli *input* e gli *output* specifici;
- gli strumenti a supporto;
- eventuali note;
- le tempistiche, ove determinabili.



Macro-attività			1.1 Concezione del bando					
Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Identificazione generale di un bisogno	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Stakeholder	Identificazione generale di una situazione (es. economica, sociale, ambientale, tecnologica, ecc.) che rende opportuni interventi da parte di Regione Lombardia	Segnalazioni, valutazioni politiche e strategiche, indicazioni normative	Idea di intervento e definizione di massima del <i>target</i>	News, convegni, incontri istituzionali	
2	Valutazione della possibilità di finanziare un intervento	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Giunta/ Presidenza	Sommatoria valutazione della copertura finanziaria tramite il <i>budget</i> della DC/DG e le linee di finanziamento della programmazione europea o regionale	Bilancio di previsione, disponibilità risorse assi di finanziamento (DEF, PRS, ecc.)	Idea di <i>budget</i> da destinare all'intervento		
3	Analisi del contesto	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Analisi, studi e approfondimenti desk volti a raccogliere le esigenze concrete dei potenziali beneficiari dell'intervento	Informazioni qualitative e quantitative	Mappa delle esigenze	Banche dati regionali e nazionali, studi e ricerche, altra documentazione desk	

Macro-attività			1.2 Analisi costi – benefici					
Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Identificazione della platea di potenziali beneficiari	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Valutazione quantitativa <i>ex ante</i> dei possibili destinatari dell'intervento	Dati statistici	Delimitazione platea beneficiari	Cruscotto indicatori	
2	Attivazione di canali d'ascolto	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Stakeholder	Predisposizione di sondaggi per rilevare le esigenze dei potenziali beneficiari. Eventuale convocazione di tavoli, convegni o altre occasioni di confronto con soggetti pubblici e privati	Informazioni qualitative	Mappa delle esigenze	Piattaforma informatica, sondaggi online e tavoli di confronto istituzionali; Rilevazioni esigenze dalle front-line istituzionali ( <i>call-center</i> , sportelli SR, <i>social</i> ).	
3	Definizione	Direzioni		Stima dei risultati attesi sulla base	DEF	<i>Target</i>	Cruscotto indicatori	



	target	Centrali/ Generali – SIREG (*)		di una valutazione qualitativa e quantitativa degli obiettivi del bando				
4	Valutazione della congruità del budget	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Stakeholder	Stima del contributo minimo per rendere significativo l'intervento e definizione dei destinatari sulla base delle risorse disponibili	Target, idea di budget, analisi settoriali	Definizione del livello di selettività del bando		
5	Stima dei costi di intervento a carico di Regione	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Stakeholder	Analisi dell'impatto organizzativo e gestionale del bando per Regione, enti del SIREG ed eventuali stakeholder	Costi standard di implementazione e gestione	Stima dei costi di implementazione e gestione		
6	Classificazione dell'opportunità e del livello di complessità dell'intervento	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Decisione interna sull'opportunità di procedere nella definizione del bando e classificazione del livello di complessità accettabile	Target, idea di budget, stima dei costi	Classificazione prima idea di bando in: - Semplice/ - complessa - Con/senza riuso - Non fattibile	Check list preliminare	

Macro-attività		1.3 Pianificazione del bando						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Valutazione esperienze precedenti	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Analisi quali-quantitativa dei risultati di eventuali precedenti edizioni dell'intervento con dettaglio sull'allocazione delle risorse	DB partecipanti a bando e rendicontazione interventi	Scheda di sintesi sull'allocazione delle risorse	Piattaforma informatica	Soltanto in caso di bandi analoghi già presentati in anni precedenti
2	Definizione della tipologia di procedura	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Sulla base delle attività precedenti si identifica la tipologia di procedura (automatica, valutativa, negoziale) più idonea	Analisi costi-benefici, raccolta delle esigenze	Tipo di bando		
3	Definizione delle tempistiche, degli aspetti economici e programmatici	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Rappresentazione del macro-processo del bando indicando i tempi delle diverse fasi e l'allocazione delle risorse tra le differenti linee di finanziamento; individuazione di un eventuale modello riutilizzabile per abbattere i costi	Analisi costi-benefici, raccolta delle esigenze	Fasi, tempi e risorse del bando		
4	Definizione dei criteri per l'assegnazione delle risorse	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Individuazione dei criteri per la formazione delle graduatorie (punteggio) e per la selezione delle domande da finanziare (sorteggio,	Analisi costi-benefici, raccolta delle esigenze, tipologia di	Criteri di valutazione		



				esaurimento risorse, ecc.)	procedura			
5	Nomina del Responsabile del Procedimento	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Individuazione del Responsabile del Procedimento ai sensi della l.241/1990 e della l.r. 1/2012	Organigramma interno	Scelta del Responsabile del Procedimento		

Macro-attività		2.1 Progettazione bando: bozza delibera						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Definizione dei criteri di accesso al bando	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Individuazione delle tipologie di soggetti beneficiari e di progetti finanziabili, nonché dei criteri per la selezione delle domande	Attività di ideazione del bando	Linee guida e criteri di massima, che verranno dettagliati nel decreto del bando	Check list preliminare	
2	Individuazione dei riferimenti normativi e della dotazione finanziaria	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Struttura bilancio, partner tecnologico	Raccolta di un elenco di normative comunitarie, nazionali e regionali (es. DEFR), che motivano e disciplinano l'intervento, definiscono le fonti di finanziamento e la dotazione finanziaria	Direttive comunitarie, leggi e decreti nazionali e regionali, programmazione e piani operativi, norme settoriali	Elenco delle norme di riferimento e individuazione della dotazione finanziaria		
3	Stesura della bozza di delibera	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Attività di predisposizione del testo da sottoporre all'attenzione della Giunta Regionale per l'approvazione, compresa una scheda informativa di sintesi	Lista dei criteri di accesso al bando, elenco delle norme di riferimento e individuazione della dotazione finanziaria	Bozza di delibera, scheda informativa	Piattaforma di gestione documentale	

Macro-attività		2.2 Valutazione delibera						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note



1	Verifica della bozza di delibera	Comitato Aiuti di Stato, Segreteria di Giunta		Verifiche amministrative circa la correttezza della bozza di delibera presentata ai fini dell'iscrizione all'Ordine del Giorno. Ove previsto, il Comitato aiuti, su istanza del dirigente competente, verifica l'inquadramento ai fini della normativa aiuti di stato con parere obbligatorio e non vincolante	Bozza della delibera	Bozza della delibera verificata e validata, Ordine del Giorno		L'intervento del Comitato Aiuti di Stato è previsto in tutti i casi in cui l'atto finanzia attività economica, al fine del corretto e sistematico inquadramento secondo la disciplina comunitaria
2	Esame ed approvazione della delibera	Giunta Regionale		Esame ed approvazione della delibera, corredata da scheda informativa	Documento caricato su piattaforma documentale, riunione di Giunta, discussione delibera	Deliberazione Giunta Regionale D.G.R.		Qualora fosse necessaria una rivisitazione dei contenuti, l'iter riparte dalla macro-attività "Pianificazione del bando"

Macro-attività			2.3 Progettazione bando: bozza decreto					
Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Redazione avviso e allegati	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Attività di redazione del bando anche attraverso supporto tecnico e specialistico. Predisposizione modulistica e allegati	Indice tipo, delibera di giunta	Avviso del bando, allegati		
2	Predisposizione bozza di decreto	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico, struttura bilancio	Redazione della bozza di decreto che disciplina modalità e termini di presentazione delle domande, pubblicazione del bando ed erogazione dei contributi	Delibera di giunta, avviso del bando	Bozza di decreto		
3	Formulazione requisiti informatici	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Definizione dei moduli da inserire nella piattaforma informatica, anche avvalendosi dei modelli standard già sviluppati	Modelli standard, avviso del bando, allegati	Requisiti informatici	Piattaforma informatica	Il livello di personalizzazione dei moduli è proporzionale alla complessità del bando
4	Implementazione informatica	Partner tecnologico	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Sviluppo su piattaforma informatica dei singoli moduli di tutte le fasi (adesione, istruttoria, rendicontazione, ecc.), test di usabilità e rilascio	Requisiti informatici	Bando online su piattaforma informatica	Piattaforma informatica	

Macro-attività			2.4 Approvazione decreto					
----------------	--	--	--------------------------	--	--	--	--	--



Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Eventuale revisione della bozza	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	stakeholder	Analisi e revisione del documento in attesa di decreto e verifica della completezza e correttezza formale oltre che di adeguatezza normativa	Bozza di decreto, avviso del bando e allegati	Bozza di decreto, avviso del bando e allegati revisionati	Check list di semplificazione	
2	Approvazione del decreto	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Approvazione del bando a mezzo decreto emanato dal Dirigente	Bozza del decreto, avviso del bando e allegati	Decreto dirigenziale		

Macro-attività			3.1 Pubblicazione del bando					
Durata			Fino a 30 giorni dalla data di pubblicazione all'apertura (possibilità di prevedere fino a 120 giorni per i soli bandi che richiedono particolari attività preliminari da parte dei potenziali beneficiari)					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Pubblicazione su BURL	Segreteria di giunta, Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Pubblicazione del decreto sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia	Decreto, avviso del bando, allegati	Pubblicazione su BURL	Piattaforma BURL	
2	Pubblicazione su portale di Regione Lombardia	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Pubblicazione del bando, comprensivo della scheda informativa, nell'apposita sezione del canale istituzionale	Decreto, avviso del bando, allegati	Pubblicazione su portale di Regione Lombardia	Piattaforma informatica	
3	Eventuale pubblicazione su altri portali	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Eventuale pubblicazione del bando su altri portali	Decreto, avviso del bando, allegati	Pubblicazione su altri siti	Piattaforma informatica	

Macro-attività			3.2 Comunicazione del bando					
Durata			Fino a 30 giorni dalla data di pubblicazione all'apertura (possibilità di prevedere fino a 120 giorni per i soli bandi che richiedono particolari attività preliminari da parte dei potenziali beneficiari)					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Attuazione della strategia di comunicazione sui	Direzioni Centrali/ Generali –	Stakeholder	Definizione della roadmap comunicativa degli stakeholder da coinvolgere	Piano degli strumenti di comunicazione	Roadmap		



	canali prescelti	SIREG (*)						
2	Diffusione e comunicazione del bando ai soggetti interessati ed elaborazione di strumenti e contenuti promozionali	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Stakeholder	Effettivo utilizzo delle modalità di comunicazione prescelte al fine di massimizzare il numero dei soggetti interessati coinvolti. In questa fase si assiste alla produzione di contenuti multimediali e non e all'organizzazione di eventi promozionali	Piano degli strumenti di comunicazione	Contenuti ed eventi promozionali, presenza sui siti istituzionali	Piattaforme elettroniche, media, BURL, Portale RL, altri portali, Facebook, Twitter	

Macro-attività		3.3 Apertura del bando						
Durata		Fino a 30 giorni dalla data di pubblicazione all'apertura del bando						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Configurazione modulistica e date di apertura e chiusura	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Pubblicazione della modulistica online tramite sistema informatico e configurazione date di apertura e chiusura	Moduli del bando	Bando online su piattaforma informatica	Piattaforma informatica	
2	Formazione rivolta al servizio di assistenza	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Attività di formazione sugli aspetti tecnici del bando destinata agli operatori del call center regionale	Implementazione informatica del bando	Sessioni formative	Piattaforma informatica	



Macro-attività		4.1 Presentazione domande						
Durata		Dall'apertura dei termini all'esaurimento delle risorse o alla chiusura del bando						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Autenticazione o registrazione al sistema	Utente	Partner tecnologico	Inserimento delle credenziali d'accesso o registrazione al sistema. Eventuale profilazione	Credenziali d'accesso, CRS/CNS + software	Accesso al sistema	Piattaforma informatica	Questa attività non è strettamente legata all'apertura del bando
2	Individuazione e adesione al bando	Utente	Partner tecnologico	Visualizzazione della lista di bandi compatibili con il profilo selezionato e scelta di quello cui aderire	Elenco bandi, profilo utente	Avvio della procedura di adesione al bando	Piattaforma informatica	
3	Compilazione modulistica e caricamento allegati	Utente	Partner tecnologico	Compilazione dei moduli presenti sulla piattaforma con le informazioni anagrafiche, tecniche ed economiche richieste; scansione e upload dei documenti richiesti, eventualmente corredati da firma digitale	Moduli del bando, avviso del bando e allegati	Accesso agli step successivi	Piattaforma informatica	
4	Pagamento del bollo e invio delle domande	Utente	Partner tecnologico	Assolvimento digitale degli obblighi di bollo, ove previsti, e invio telematico delle domande	D.P.R. n. 642/1972	Trasmissione della domanda, customer satisfaction	Piattaforma informatica	

Macro-attività		4.2 Procedura automatica: Pre - qualifica						
Durata		Contestuale alla presentazione della domanda						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Analisi dei requisiti di ammissibilità dei richiedenti	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Verifica automatica della presenza contestuale di tutti i dati necessari a rendere ammissibile la domanda presentata	Dati anagrafici, strutturali ed economici, criteri di verifica	Valutazione di conformità	Piattaforma informatica	
2	Analisi dei requisiti di ammissibilità dei progetti	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Verifica automatica della conformità delle specifiche tecniche e progettuali fornite dai soggetti richiedenti con quanto previsto dall'avviso del bando	Dati di progetto, localizzazione e struttura dei costi, criteri di verifica	Valutazione di conformità	Piattaforma informatica	
3	Verifica della correttezza nelle modalità di presentazione della domanda	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Verifica automatica del rispetto dei termini e delle procedure di inoltro della domanda e dell'adempimento degli obblighi di bollo	Modulistica, bolli, criteri di verifica	Valutazione di conformità	Piattaforma informatica	
4	Verifica della completezza	Direzioni Centrali/	Partner tecnologico	Accertamento automatico circa la completezza documentale della	Certificazioni, documenti, criteri	Valutazione di conformità	Piattaforma informatica	



	della documentazione allegata	Generali – SIREG (*)		domanda	di verifica			
--	-------------------------------	----------------------	--	---------	-------------	--	--	--

Macro-attività		4.3 Procedura automatica: sorteggio						
Durata		Fino a 30 giorni dalla presentazione delle domande alla comunicazione degli esiti						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Valutazione sull'avvio della procedura a sorteggio	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Verifica preliminare dell'importo complessivo richiesto dai partecipanti al bando. Se superiore all'ammontare della dotazione finanziaria, avvio della procedura	Domande presentate	Lista dei partecipanti	Piattaforma informatica	
2	Comunicazione data e luogo di sorteggio	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Invio della comunicazione informative relative alla data e al luogo in cui avverrà la seduta pubblica di sorteggio	Lista dei partecipanti	Comunicazione della data di sorteggio	Piattaforma informatica, e-mail	
3	Sorteggio	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Estrazione casuale delle domande inserite nel database, una alla volta fino ad esaurimento della dotazione finanziaria	Lista dei partecipanti	Liste vincitori e restanti	Strumento di sorteggio	

Macro-attività		4.4 Procedura valutativa: valutazioni formali e di merito						
Durata		Fino a 180 giorni dalla presentazione delle domande alla comunicazione degli esiti						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Convocazione del Nucleo di Valutazione	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)		Individuazione delle persone che compongono l'unità incaricata di valutare le domande presentate e di redigere l'eventuale graduatoria	Criteri di valutazione per l'assegnazione delle risorse	Atto di nomina Nucleo di Valutazione		La nomina avviene successivamente alla chiusura del bando
2	Istruttoria formale	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)		Valutazione formale delle domande presentate (verifica della correttezza e completezza delle informazioni)	Domande presentate	Valutazione formale	Piattaforma informatica	
3	Istruttoria tecnica	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)		Valutazione tecnica delle proposte progettuali ritenute formalmente ammissibili	Domande presentate, avviso del bando, criteri di valutazione	Valutazione tecnica	Piattaforma informatica	
4	Istruttoria economica/finanziaria	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)		Valutazione economica e finanziaria delle proposte progettuali ritenute formalmente ammissibili	Domande presentate, avviso del bando, criteri di valutazione	Valutazione economico/finanziaria	Piattaforma informatica	



5	Valutazione complessiva delle domande	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Valutazione complessiva delle domande sulla base dei criteri previsti		Valutazione complessiva di ciascuna domanda	Piattaforma informatica	
---	---------------------------------------	--	--	---	--	---	-------------------------	--

Macro-attività		4.5 Controllo a campione						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Estrazione casuale del campione	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Nel rispetto delle quote previste, l'ente incaricato individua in maniera casuale i soggetti su cui effettuare un accertamento della documentazione e delle autocertificazioni presentate	Avviso del bando, art. 71 D.P.R. 445/2000	Elenco domande da esaminare		
2	Verifica della documentazione e delle autocertificazioni	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Verifica in merito alla veridicità delle dichiarazioni e informazioni prodotte dal richiedente. Tale verifica è effettuata d'ufficio consultando direttamente gli archivi dell'amministrazione certificante	Art. 46 e 71 D.P.R. 445/2000, elenco domande da esaminare	Esito della verifica	Strumenti informatici o telematici degli enti certificanti (es. Inps, Uffici anagrafe, ecc.)	Ove sia possibile la collaborazione applicativa tra sistemi si potrà utilizzare la piattaforma informatica dedicata
3	Comunicazione delle eventuali irregolarità	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Comunicazione al richiedente dell'eventuale presenza di irregolarità o omissioni. In caso di irregolarità o omissioni non costituiscono falsità, la domanda può essere sanata nei termini previsti per l'integrazione documentale. In caso contrario, si applicano le sanzioni previste	Esito della verifica, Art. 71 D.P.R. 445/2000	Eventuale richiesta integrazioni o notifica sanzioni		

Macro-attività		4.6 Integrazione documentale						
Durata		Fino a 15 giorni dalla richiesta di integrazione da parte del soggetto responsabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Richiesta di integrazione	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Richiesta di integrazione documentale nel caso di rilevazione di informazioni erronee o incomplete	Rilevazione di informazioni mancanti sanabili attraverso richiesta di integrazione	Richiesta di integrazione documentale	Piattaforma informatica	L'integrazione documentale potrà essere richiesta solo in caso di informazioni sanabili. In tutti gli altri casi la domanda è esclusa



2	Integrazione documentale	Utente	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Possibilità di regolarizzare la domanda tramite l'invio della documentazione corretta entro i termini indicati dal bando o comunicati dalle Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Richiesta di integrazione documentale	Documenti aggiornati	Piattaforma informatica	
---	--------------------------	--------	---	---	---------------------------------------	----------------------	-------------------------	--

Macro-attività		4.7 Comunicazione esiti						
Durata		Fino a: 30 giorni dal termine per la presentazione delle domande (procedura automatica) 180 giorni dal termine per la presentazione delle domande (procedura valutativa)						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Definizione delle domande ammesse	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Elenco delle domande finanziabili a seguito delle attività istruttorie relative alle procedure valutative (a sportello o graduatoria) o di pre-qualifica/sorteggio per la procedura automatica	Esiti procedura (valutativa/automatica)	Stato della domanda (ammesso e finanziato/ammesso e non finanziato/non ammesso)	Piattaforma informatica	
2	Atto di impegno	Struttura bilancio	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Registrazione dell'impegno di spesa giuridicamente vincolante nel sistema contabile della struttura bilancio di Regione Lombardia	Esiti procedura (valutativa/automatica)	Atto di impegno	Piattaforma informatica	
3	Pubblicazione sul BURL e sul portale istituzionale	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Pubblicazione degli esiti delle attività istruttorie sul bollettino istituzionale e/o sul portale istituzionale di Regione Lombardia, ove previsto	Esiti procedura (valutativa/automatica)	Atto	Piattaforma BURL, piattaforma informatica	
4	Notifica ai beneficiari	Direzioni Centrali/Generali – SIREG (*)	Utente	Trasmissione di una comunicazione diretta ai soggetti aggiudicatari, attraverso cui si precisano gli eventuali termini e le modalità di accettazione	Esiti procedura (valutativa/automatica)	Notifica (es. tramite PEC, e-mail, sistema informatico)	Piattaforma informatica	

Macro-attività		4.8 Gestione graduatorie						
----------------	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--



Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Aggiornamento graduatoria a seguito di rinunce/revoche	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Partner tecnologico	Aggiornamento della lista delle domande ammesse ma non finanziate a fronte di revoche a seguito di rinuncia in fase di accettazione/avvio o entro un termine definito dal bando	Rinuncia e revoca	Lista pratiche «Ammesse»/ Lista pratiche «Ammesse ma non finanziate» aggiornata	Piattaforma informatica	

Macro-attività			5.1 Accettazione/avvio					
Durata			Fino a 15 giorni dalla comunicazione degli esiti all'accettazione					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Compilazione della dichiarazione di accettazione contributo e avvio progetto	Utente		Accettazione del contributo e degli obblighi del soggetto beneficiario con eventuale comunicazione di avvio del progetto	Modulo di accettazione contributo e avvio progetto	Modulo di accettazione contributo e avvio progetto compilato	Piattaforma informatica	
2	Invio della dichiarazione di accettazione contributo e avvio progetto	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Iscrizione automatizzata della domanda nel sistema di protocollo informatico	Modulo di accettazione contributo e avvio progetto compilato	Trasmissione del modulo di accettazione contributo e avvio progetto	Piattaforma informatica	
3	Avvio delle attività	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Effettivo avvio delle attività previste dal progetto/intervento ed eventuale comunicazione formale alle Direzioni Centrali/ Generali - SIREG	Modulo di accettazione contributo e avvio progetto compilato	Eventuale comunicazione avvio attività		

Macro-attività			5.2 Revoca a seguito di rinuncia					
Durata			Non determinabile					
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Revoca del contributo	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Revoca del contributo concesso	Mancata compilazione nei tempi previsti della dichiarazione di accettazione contributo e avvio	Revoca del contributo	Piattaforma informatica	



					progetto			
2	Disimpegno delle risorse ed eventuale slittamento di graduatoria	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Disimpegno delle risorse concesse al precedente beneficiario	Revoca del contributo	Disimpegno/Nuova lista pratiche ammesse	Piattaforma informatica	Se previsto, il processo riprende dalla macro-attività «Gestione graduatorie»

Macro-attività		5.3 Rendicontazione, richiesta liquidazione, modifica/rinuncia						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Rendicontazione delle spese sostenute	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Inserimento dei giustificativi di spesa comprovanti l'avanzamento economico delle spese sostenute dal beneficiario	Stato avanzamento delle attività	Presentazione della rendicontazione, <i>customer satisfaction</i>	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative
2	Modifica del progetto	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Comunicazione della modifica del progetto per varianti economiche/progettuali/tempistiche	Variazioni rispetto al progetto	Presentazione della richiesta di modifica	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative Eventuali proroghe sono possibili nei termini indicati dal bando
3	Richiesta di pagamento	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Richiesta dell'erogazione del contributo o di una parte di esso a seconda delle regole del bando in funzione dello stato di avanzamento delle attività	Stato avanzamento delle attività	Richiesta di Pagamento	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative
4	Rinuncia del contributo	Utente	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Rinuncia del contributo da parte del beneficiario dopo aver accettato lo stanziamento delle risorse	Progetto ammesso e accettato	Rinuncia	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative

Macro-attività		5.4 Valutazione della richiesta						
Durata		Non determinabile						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Validazione della rendicontazione delle spese	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Valutazione dei giustificativi di spesa presentati dal beneficiario e approvazione delle spese	Presentazione della rendicontazione	Rendicontazione validata	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative
2	Validazione modifica del progetto	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Valutazione della richiesta di modifica del progetto per varianti economiche/progettuali/tempistiche	Presentazione della richiesta di modifica	Rideterminazione del contributo/ Proroga	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative



3	Validazione richiesta di pagamento	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Valutazione della richiesta ai fini della pagabilità	Richiesta di Liquidazione	Tranche pagabile	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative
4	Revoca del contributo	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Revoca del contributo a seguito di controlli o rinunce implicite o esplicite e valutazione sulle eventuali operazioni di disimpegno e recupero	Controlli/ segnalazioni esterne, rinuncia	Revoca/ Disimpegno/ Recupero	Piattaforma informatica	Le attività 1,2, 3 e 4 sono alternative
5	Comunicazione dell'esito della valutazione	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Comunicazione dell'esito della validazione della richiesta pervenuta all'ente gestore	Valutazione della richiesta	Notifica (es. tramite PEC, e-mail, strumento informatico)	Piattaforma informatica	
6	Monitoraggio istituzionale dei risultati	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)		Verifica dei risultati raggiunti in termini di rispetto dei tempi, realizzazione degli interventi previsti in coerenza con quanto pianificato e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti	Indicatori definiti nel bando, esito Customer Satisfaction	Risultati della verifica	Piattaforma informatica	Il monitoraggio è funzionale ad una successiva valutazione complessiva degli esiti del bando

Macro-attività		5.5 Liquidazione						
Durata		Fino a 30 giorni dalla richiesta di liquidazione						
Nr.	Attività	Responsabile	Soggetti coinvolti	Descrizione	Input	Output	Strumenti	Note
1	Atto di liquidazione	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Utente	Stesura dell'atto di liquidazione	Tranche Pagabile	Atto di liquidazione/ mandato di pagamento	Piattaforma di gestione documentale	
2	Erogazione della somma	Direzioni Centrali/ Generali – SIREG (*)	Tesoreria, utente	Erogazione della tranche di liquidazione	Mandato di pagamento	Ricevuta di avvenuta erogazione del contributo		

(\*) Nella colonna "Responsabile" si fa riferimento anche ad altri enti impegnati nella gestione di bandi regionali (ad es. Camere di Commercio, centri di ricerca, ecc.)

### Glossario

BURL	Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, lo strumento ufficiale di comunicazione istituzionale dell'Amministrazione
CRS/CNS	Carta Regionale dei Servizi/Carta Nazionale dei Servizi
DB	Banca dati/ <i>database</i>
DC/DG	Direzioni Centrali/Generali
DEFR	Documento di Economia e Finanza regionale, che annualmente aggiorna le linee programmatiche del PRS
D.G.R.	Deliberazione della Giunta Regionale
D.P.R.	Decreto del Presidente della Repubblica
L.R.	Legge Regionale
SIREG	Sistema Regionale come definito dalla L.R. 30/2006, composto dai soggetti elencati negli allegati A1 e A2 della legge (Enti dipendenti, Società partecipate in modo totalitario, Enti sanitari, Enti pubblici, Società a partecipazione regionale e Fondazioni istituite dalla Regione)
PEC	Posta elettronica certificata
PRS	<i>Programma Regionale di Sviluppo</i> , il documento che definisce gli obiettivi, le strategie e le politiche che Regione Lombardia si propone di realizzare nell'arco della legislatura
RL	Regione Lombardia

## ALLEGATO B

# MODALITÀ E CRITERI PER PRE-QUALIFICA E SORTEGGIO NEI CASI DI PROCEDURA AUTOMATICA CON SUPERAMENTO DELLA DISPONIBILITÀ FINANZIARIA DEL BANDO

*Il presente allegato definisce le modalità e i criteri per la pre-qualifica e il sorteggio validi per le procedure automatiche di assegnazione delle risorse regionali tramite bandi. L'operatività del sorteggio sarà effettiva e verrà comunicata una volta realizzato l'apposito strumento informatico.*

### **1. LA PRE-QUALIFICA**

Con l'approvazione della **Legge di Semplificazione 2016** (L.R. 26 maggio 2016, n.14), Regione Lombardia è intervenuta nel processo relativo all'istruttoria dei bandi e alla procedura per la selezione delle domande modificando quanto previsto dall'art. 32 della Legge Regionale di riordino normativo in materia di procedimento amministrativo (L.R. 1 febbraio 2012, n.1).

Il nuovo dispositivo relativo ai bandi per cittadini, imprese ed enti locali *“prevede, nei casi in cui non risulti necessaria un'attività istruttoria di carattere tecnico discrezionale, una fase di pre-qualifica in ordine alla sussistenza dei requisiti di ammissibilità e, qualora l'ammontare delle domande ammissibili superi la disponibilità del bando, una fase successiva di sorteggio, definendone modalità e criteri per l'effettuazione”*. L'intervento è motivato dall'esigenza di limitare gli elementi di discrezionalità e contenere al minimo tempi e costi di istruttoria per la verifica dei requisiti di partecipazione da parte dei potenziali beneficiari nel caso di bandi a procedura automatica di cui all'art. 4 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 123.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge sono stati individuati i **criteri fondamentali per la verifica della sussistenza dei requisiti di ammissibilità** previsti in caso di **procedure automatiche** al fine di giungere ad una prima definizione dei soggetti idonei.

In particolare, i criteri di verifica previsti sono i seguenti:

1. ammissibilità dei soggetti o dei partenariati richiedenti;
2. ammissibilità di progetti e interventi;
3. correttezza delle modalità di presentazione della domanda;
4. completezza documentale.

Per ciascun criterio sono stati indicati alcuni elementi di dettaglio che saranno oggetto di verifica da parte del Responsabile del procedimento. Considerate le molteplici e differenti tipologie di bandi

---

<sup>1</sup> Art. 32 comma 2 lettera e) della L.R. 1 febbraio 2012, n.1, come modificato ai sensi dell'art. 5 della L.R. 26 maggio 2016, n. 14

promossi da Regione Lombardia, le suddette voci di dettaglio sono da considerare esemplificative e non esaustive. In base alle peculiari esigenze del singolo bando il Responsabile del procedimento potrà decidere di modificare talune voci o inserirne di nuove.

Tra i **requisiti di ammissibilità dei soggetti o dei partenariati richiedenti** figurano dati anagrafici, strutturali ed economici. Per maggiore chiarezza e completezza si è deciso di suddividere le voci di dettaglio in base alla tipologia di beneficiari cui il bando è rivolto. Le informazioni pertinenti differiscono, infatti, sensibilmente a seconda che il contributo sia destinato a cittadini, imprese o enti locali. Ad esempio ai fini di valutare la possibile partecipazione a un bando da parte dei cittadini sarà opportuno verificare la conformità dell'ISEE, mentre per le imprese si guarderà al fatturato o ai dati di bilancio, per gli enti locali alla dimensione abitativa, ecc.

Tra i **requisiti di ammissibilità dei progetti** figurano la data prevista per l'inizio e la fine delle attività, la localizzazione dell'intervento e la struttura dei costi. Per quel che concerne la **correttezza delle modalità di presentazione delle domande** sarà verificato il rispetto dei termini e delle procedure di inoltrare e l'adempimento degli obblighi di bollo, cui si aggiunge un accertamento circa la **completezza documentale della domanda**.

L'intera procedura di pre-qualifica avviene **in modo automatizzato** mediante l'impostazione di parametri sulla piattaforma informatica utilizzata ed è **contestuale al momento di presentazione delle domande**. Il sistema avviserà immediatamente l'utente in merito a eventuali incongruenze nei dati dichiarati o alla necessità di integrazione documentale, impedendo la trasmissione di richieste non conformi e consentendo pertanto un'efficace selezione preliminare delle domande.

Il controllo in merito alla veridicità delle dichiarazioni e informazioni prodotte dal richiedente potrà essere effettuato in un momento successivo, anche dopo l'eventuale sorteggio, per mezzo di controlli a campione. Qualora le dichiarazioni o attestazioni risultassero false o mendaci saranno applicate le sanzioni previste dalla legge ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

La seguente **tabella** declina i dati di dettaglio corredati da un'indicazione sulle relative modalità di controllo automatizzato per ciascuno dei quattro criteri di pre-qualifica individuati.

**TABELLA DEI CRITERI DI PRE-QUALIFICA  
CON DESCRIZIONE DI DETTAGLIO E MODALITÀ DI CONTROLLO**

Criterio	Dettagli	Modalità di controllo
<b>Requisiti di ammissibilità dei soggetti o dei partenariati richiedenti</b>	Per i CITTADINI	
	Dati anagrafici (es. genere, classe d'età, comune di residenza, anni di residenza effettiva nel comune, tipologia di nucleo familiare, disabilità riconosciuta da certificazione o condizione particolare relativa alla tipologia di bando)	Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i> : 1. presenza del dato 2. corrispondenza o meno con i valori ammissibili eventualmente indicati dal bando

	Capacità economica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se è richiesto di indicare il valore ISEE in un campo del modulo <i>online</i>, controllo automatico su: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con la soglia indicata dal bando</li> </ol> </li> <li>• Se è richiesta un'autocertificazione, controllo automatico su presenza del documento</li> </ul>
	<b>Per le IMPRESE</b>	
	Dati strutturali (es. sede legale in Lombardia, sede operativa, natura giuridica, classe dimensionale, anno di costituzione, cod. Ateco)	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con i valori ammissibili eventualmente indicati dal bando</li> </ol>
	Capacità economica e finanziaria (es. fatturato e dati di bilancio)	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con i valori minimi eventualmente indicati dal bando</li> </ol>
	<b>Per gli ENTI LOCALI</b>	
	Caratteristiche dell'ente (es. tipologia di ente, dimensione abitativa)	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con le caratteristiche ammissibili eventualmente indicate dal bando</li> </ol>
	Coinvolgimento di altri soggetti diversi dagli enti pubblici (es. associazioni, imprese private)	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con il tipo di soggetti ammessi dal bando</li> </ol>
<b>Requisiti di ammissibilità di progetti/interventi</b>	Data di inizio e fine prevista	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con i valori ammissibili eventualmente indicati dal bando</li> </ol>
	Area di specializzazione	<p>Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presenza del dato</li> <li>2. corrispondenza o meno con i</li> </ol>

		valori ammissibili eventualmente indicati dal bando
	Dettaglio dei costi	Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i> : 1. presenza del dato 2. corrispondenza o meno con i valori ammissibili eventualmente indicati dal bando
	Dati relativi al referente dell'impresa e al legale rappresentante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo automatico sulla presenza dei documenti da caricare</li> <li>• Controllo automatico su eventuali campi del modulo <i>online</i></li> </ul>
	Localizzazione degli interventi	Controllo automatico sui campi del modulo <i>online</i> : 1. presenza del dato 2. corrispondenza o meno con i valori ammissibili eventualmente indicati dal bando
<b>Correttezza delle modalità di presentazione della domanda</b>	Rispetto dei termini di presentazione della domanda	Controllo automatico sulla data e ora di invio della domanda (confronto con data e ora di scadenza del bando)
	Rispetto delle procedure per l'inoltro della domanda (es. forma telematica, via PEC)	Controllo automatico sui formati e protocolli
	Presenza di firma e identità	Controllo automatico della presenza di firma e dell'identità associata alla firma
	Assolvimento degli obblighi di bollo	Controllo automatico presenza documento di ricevuta bollo telematico per tutti i soggetti non esenti
<b>Completezza documentale e sua conformità rispetto a quanto richiesto dal bando</b>	Modello della domanda di contributo (se proposta)	Controllo automatico campi del modello per: 1. presenza del dato 2. correttezza del formato
	Copia documento d'identità e codici fiscali dei titolari effettivi, dichiarazione antiriciclaggio, autocertificazioni 'aiuti di stato', scheda progettuale e finanziaria, dichiarazione relativa al regime <i>de minimis</i> , accordo di partenariato, ecc.	Controllo automatico della presenza del documento

## 2. IL SORTEGGIO

Come disposto a seguito delle modifiche introdotte dalla **Legge di Semplificazione 2016** (L.R. 26 maggio 2016, n.14), quando per una determinata procedura automatica l'importo delle domande di finanziamento dichiarate ammissibili a seguito della fase di pre-qualifica risulta **superiore alla dotazione del bando**, le risorse vengono assegnate mediante sorteggio. Tale innovazione è dettata dall'esigenza di consentire il più ampio accesso possibile ai bandi regionali, riducendo il rischio di contenzioso per motivi tecnici connessi alla mancanza temporanea di accesso al servizio che consente la presentazione della domanda (ad esempio per caduta/assenza di connettività internet, irraggiungibilità degli sportelli fisici).

L'adozione di una modalità alternativa rispetto al principio della selezione delle domande in base all'ordine di arrivo rende necessario definire in maniera strutturata le diverse fasi della procedura di sorteggio, i cui momenti principali dovranno essere esplicitati nel testo del bando. In particolare, dovrà essere evidenziata la data prevista per la seduta pubblica di sorteggio e la possibilità o meno di ammettere il finanziamento parziale delle domande.

Il sorteggio avviene in **seduta pubblica** tramite uno **strumento informatico dedicato** dopo che il **Responsabile del Procedimento** (nominato ai sensi dell'art. 5 della L. 241/1990 e dell'art. 9 della L.R. 1/2012), una volta chiusi i termini per la presentazione delle domande, ne comunica la data agli interessati che hanno superato positivamente la procedura di pre-qualifica.

La convocazione della seduta pubblica è effettuata tramite il sistema informativo dedicato ed è possibile parteciparvi in presenza, previa registrazione e compatibilmente con i posti a disposizione. Per consentire comunque a tutti gli interessati di assistere al sorteggio, la procedura è trasmessa in diretta *streaming* sui canali regionali che saranno comunicati.

Dopo l'inserimento delle domande che costituiscono la **lista dei Partecipanti** nello strumento informatico di sorteggio, la procedura (rappresentata in Figura 1) si svolge con le seguenti modalità:

- nel momento in cui è avviato il sorteggio, viene generato uno specifico **codice di sicurezza per ciascuna domanda presentata** e il sistema crea il vettore delle domande che partecipano al sorteggio. Il codice associato ad una specifica domanda (un numero casuale a sei cifre)<sup>2</sup> **non è conoscibile prima del sorteggio**, in quanto i codici vengono assegnati nell'istante in cui il sorteggio viene avviato. I codici-domanda saranno riportati nelle liste dei Partecipanti, Vincitori e Restanti ai fini del **controllo della regolarità** della procedura di estrazione (fase 1);
- lo strumento informatico **mescola in maniera casuale** la posizione delle domande nel vettore<sup>3</sup> (fase 2);
- a questo punto lo strumento **estrae casualmente una domanda alla volta** dal vettore delle domande (attraverso l'estrazione casuale della posizione del vettore alla quale è associata una specifica domanda)<sup>4</sup> (fase 3);
- lo strumento inserisce progressivamente tali posizioni-domanda nel **vettore estrazioni**<sup>5</sup> e compatta il vettore delle domande presentate (fase 4);

---

<sup>2</sup> Il codice di sei cifre è generato in modo casuale mediante la funzione JAVA Math.random() \* 1.000.000

<sup>3</sup> Le domande sono mescolate mediante la funzione JAVA Collections.shuffle

<sup>4</sup> L'estrazione casuale avviene mediante la funzione JAVA nextInt dell'oggetto Random

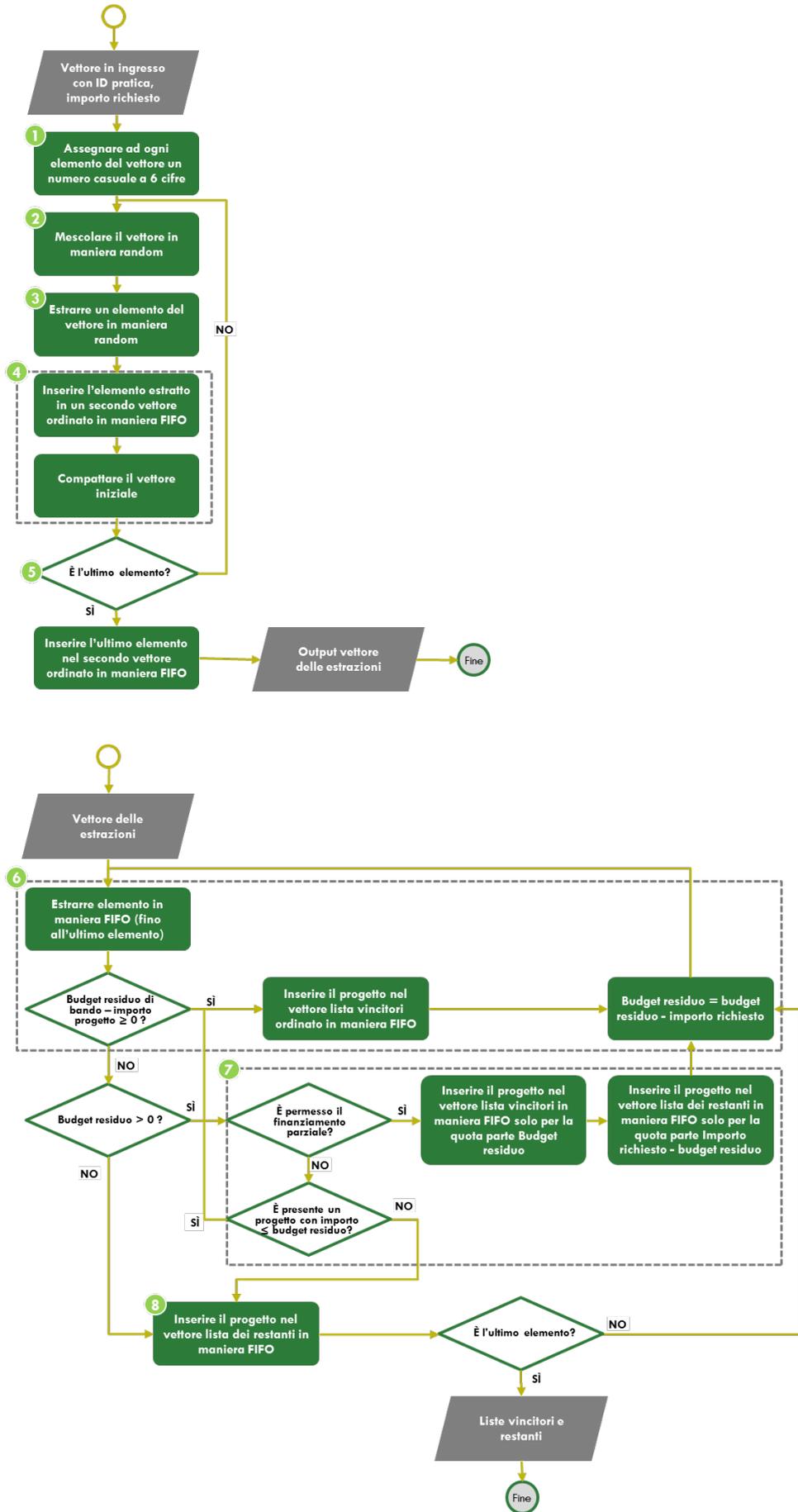
<sup>5</sup> Le domande vengono inserite nel vettore estrazioni secondo la logica FIFO (*First In First Out*). Dopo ogni estrazione, il vettore delle domande presentate viene compattato eliminando gli elementi vuoti.

- i tre punti precedenti si ripetono fintanto che il vettore delle domande presentate contiene almeno una pratica. Il risultato è un **vettore delle estrazioni** con le pratiche ordinate in maniera casuale (fase 5);
- lo strumento poi, procedendo in ordine di posizione nel vettore delle estrazioni, inserisce le pratiche nella **lista dei Vincitori** fino a quando l'importo totale delle domande estratte esaurisce la dotazione del bando (fase 6);
- quando il budget residuo del bando è inferiore all'importo richiesto dalla successiva pratica il sistema (fase 7):
  - **se è ammesso il finanziamento parziale**, inserisce la pratica nella **lista dei Vincitori** con importo finanziato uguale alla quota di budget residuo, e inserisce la pratica anche nella lista dei restanti con un importo pari alla differenza tra l'importo richiesto e quello finanziato;
  - **se non è ammesso il finanziamento parziale**, verifica l'esistenza nella lista dei Restanti di una domanda con importo inferiore o uguale al budget residuo. In caso positivo, tale domanda viene finanziata; altrimenti, il programma inserisce la pratica nella **lista dei Restanti** e rimarrà un budget residuo maggiore di zero;
- a questo punto lo strumento di sorteggio prosegue inserendo le domande restanti del vettore delle estrazioni (idonee ma non finanziate), nella **lista dei Restanti** ossia una graduatoria che sarà utilizzata in caso di ripescaggi (fase 8);
- al termine della procedura di sorteggio sono **generate automaticamente tre liste**, in duplice copia:
  - la lista dei **Partecipanti**, che contiene tutte le **domande pervenute**;
  - la lista dei **Vincitori**, che contiene le **domande ammesse** al finanziamento;
  - la lista dei **Restanti**, che contiene le **domande idonee non ammesse** al finanziamento ordinate in modo casuale;
- lo strumento invia le tre liste all'indirizzo PEC che è stato selezionato dal Responsabile del Procedimento prima dell'avvio della procedura di sorteggio. In caso di mancato recapito all'indirizzo PEC, sarà possibile selezionare in tempo reale un secondo indirizzo PEC a cui inviare le liste. Nel caso anche questo secondo tentativo non andasse a buon fine, le liste saranno salvate in una cartella accessibile solo dal Responsabile del Procedimento;
- **il Responsabile del Procedimento confronta i codici di sicurezza** presenti sulla copie delle tre liste ricevute via PEC con i codici delle liste salvate sulla piattaforma per verificarne la corrispondenza al fine di accertare che non vi siano state irregolarità.

Il Responsabile del Procedimento **firma digitalmente** la lista dei vincitori e la lista dei restanti e le **pubblica online** tramite la piattaforma istituzionale di Regione Lombardia.

Nel caso di **rinuncia o revoca** di una domanda ammessa al finanziamento, l'importo corrispondente alla domanda ritirata/revocata viene sommato ad eventuali importi residui e **assegnato alla prima domanda della lista dei Restanti** con importo inferiore o uguale (c.d. ripescaggio). Quest'ultima domanda viene quindi ammessa al finanziamento e stralciata dalla lista dei Restanti. Finché sono presenti importi residui di ammontare tale da poter finanziare domande non ammesse, si procede a ulteriori ripescaggi.

**Figura 1 - Rappresentazione del funzionamento dello strumento di sorteggio**



## ALLEGATO C

### **SCHEDA INFORMATIVA TIPO DA ALLEGARE AL DECRETO DI APPROVAZIONE DEI BANDI REGIONALI**

Per semplificare la partecipazione ai bandi da parte di cittadini, imprese ed Enti Locali, in attuazione della L.R. 1 febbraio 2012 n.1, è stata definita una **scheda informativa tipo** da allegare al decreto di approvazione del bando.

Questa scheda ha lo scopo di indicare in modo chiaro e sintetico i principali contenuti informativi di un bando ad una platea di utenti ampia e con diversi livelli di esperienza/conoscenza rispetto ai bandi regionali. Avendo una funzione di comunicazione e primo orientamento, essa si limita ad esplicitare aspetti di natura generale, ad esempio identificando chi può partecipare e quali siano le spese ammissibili, rinviando ai contenuti del bando per la descrizione di dettaglio dei requisiti e delle procedure.

La scheda è impostata in base alle caratteristiche socio-culturali dei potenziali beneficiari e utilizza pertanto un linguaggio semplice e diretto, che tende a limitare per quanto possibile il ricorso a termini tecnici o di non immediata comprensione. A tale proposito è opportuno precisare che la scheda informativa **non ha valore legale** e non è tenuta al rispetto di eventuali indicazioni normative, la cui osservanza è invece imprescindibile per la stesura integrale del bando.

La scheda informativa va allegata al bando in modo da consentirne un'agevole consultazione.

Sarà inoltre resa disponibile sul portale istituzionale di Regione Lombardia e su eventuali altri siti utilizzati per la comunicazione del bando, al fine di facilitare la diffusione dell'iniziativa e di raggiungere un più ampio numero di potenziali beneficiari.

La scheda informativa è costituita da una serie di voci che riprendono i contenuti principali delle varie voci di cui si compone il bando. Di seguito se ne riporta la struttura, accompagnata da una breve descrizione.

## SCHEDA INFORMATIVA TIPO

DA ALLEGARE AI DECRETI DI APPROVAZIONE DEI BANDI REGIONALI \*

VOCE	DESCRIZIONE
DI COSA SI TRATTA	<i>Indica l'oggetto del bando e le sue finalità</i>
CHI PUÒ PARTECIPARE	<i>Indica i beneficiari dell'intervento (es. Impresa, Cittadino, EE.LL, Terzo settore)</i>
QUALI BENEFICI/QUANTI FONDI SONO MESSI A DISPOSIZIONE	<i>Indica il beneficio ottenibile/la dotazione finanziaria complessiva</i>
COSA/QUANTO PUÒ OTTENERE CIASCUN PARTECIPANTE	<i>Indica il beneficio ottenibile/l'importo del contributo massimo richiedibile</i>
COSA VIENE FINANZIATO E IN CHE MISURA	<i>Indica - se prevista - la tipologia di contributo (es. contributo a fondo perduto fino al 50% delle spese ammissibili e fino a un massimo di € ...)</i>
QUANDO BISOGNA PRESENTARE LE DOMANDE	<i>Indica i termini per la presentazione delle domande (es. a partire da ... ed entro il...)</i>
COME PRESENTARE LA DOMANDA	<i>Indica la modalità di presentazione della domanda e la documentazione da allegare</i>
COME SONO SELEZIONATE LE DOMANDE	<i>Indica:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da chi è condotta l'istruttoria</li> <li>- la procedura adottata per la selezione delle domande (procedura valutativa a sportello o graduatoria, procedura automatica, etc.)</li> <li>- i criteri scelti per l'ammissibilità e gli eventuali punteggi associati</li> <li>- .....</li> </ul>
A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	<i>Indica il soggetto a cui rivolgersi per informazioni (es. numero verde, SpazioRegione, internet point) e i relativi contatti</i>

(\*) La scheda informativa tipo dei bandi regionali non ha valore legale. Si rinvia al testo dei decreti che approvano i bandi per tutti i contenuti completi e vincolanti.

## ALLEGATO D

### QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DI VALUTAZIONE DEI BANDI REGIONALI

Con l'approvazione della Legge Regionale di riordino normativo in materia di procedimento amministrativo (L.R. 1 febbraio 2012 n.1), Regione Lombardia si è impegnata ad attivare per cittadini e imprese canali di ascolto volti a migliorare e semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione. L'art. 32.2 bis della legge al terzo comma prevede, infatti, che la Giunta regionale adotti strumenti di misurazione della soddisfazione degli utenti (c.d. *customer satisfaction*).

Tale disposizione è altresì in linea con la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini emanata il 24 marzo 2004. Le indicazioni della direttiva ministeriale rappresentano un importante riferimento metodologico, utile a definire le fasi del processo (predisposizione del questionario, raccolta, elaborazione, interpretazione e utilizzo dei dati) e ad adottare alcuni accorgimenti operativi relativi alla strutturazione del percorso e alla definizione del ruolo degli attori coinvolti.

Per quel che attiene alla **predisposizione del questionario**, le esigenze di standardizzazione e semplificazione che guidano l'operato amministrativo di Regione Lombardia suggeriscono l'opportunità di dotarsi di un modello unico e condiviso di rilevazione della *customer satisfaction* di valutazione dei bandi regionali, di seguito presentato, che sarà inserito come 'modulo specifico' all'interno di ciascun bando sulla piattaforma informatica utilizzata.

Il modulo di *customer satisfaction* consentirà di monitorare l'efficacia del bando con riferimento sia ad aspetti informativi e di contenuto che tecnologici e relazionali.

Le dimensioni analizzate sono le seguenti:

- reperibilità, chiarezza e completezza delle informazioni;
- funzionalità della piattaforma tecnologica utilizzata;
- validità degli strumenti di supporto a disposizione;
- qualità del servizio di assistenza;
- livello di soddisfazione rispetto all'iniziativa e al bando nel suo complesso.

Per non gravare sull'utente con un numero eccessivo di domande e per cogliere appieno la valutazione dell'esperienza di fruizione del bando si è ritenuto opportuno **scindere la rilevazione in due fasi**.

La prima parte del questionario sarà sottoposta in fase di adesione all'iniziativa. Otto quesiti a risposta chiusa consentono di cogliere:

- **il giudizio nei confronti dell'iniziativa**: la valutazione sintetica del grado di soddisfazione permetterà di capire, per esempio, se il bando risponde realmente alle attese e ai bisogni dei partecipanti e se le risorse stanziare sono ritenute adeguate;

- **l'efficacia dei canali di comunicazione** (seminari e *workshop*, media tradizionali, siti internet, *social network*, ecc.), fornendo al soggetto responsabile informazioni utili a valutare l'adeguatezza del piano di comunicazione elaborato;
- **la reperibilità delle informazioni**, corredata da suggerimenti e spunti di miglioramento;
- **la comprensibilità del bando** e la chiarezza con cui vengono illustrati i contenuti più rilevanti (chi può presentare domanda, quali sono le spese ammissibili, quali criteri sono esaminati in fase di istruttoria o pre-qualifica, ecc.);
- il **grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata** nelle diverse fasi della procedura on line.

Una seconda batteria di domande, di natura più tecnica, è invece proposta in fase di rendicontazione e fa riferimento:

- all'**esperienza d'uso della piattaforma informatica** e alle diverse **fasi della procedura online**;
- all'eventuale ricorso a **strumenti di supporto** (manuali d'uso, FAQ, *tutorial*, ecc.) da parte degli utenti, valutandone l'utilità e la qualità;
- al **servizio di assistenza** garantito dal referente del bando, dal *call center* regionale, da SpazioRegione o da eventuali intermediari.

Il questionario si chiude con una domanda volta a valutare il grado di soddisfazione complessivo dell'utente rispetto al bando cui ha partecipato. In questo modo, in fase di analisi dei risultati, è possibile confrontare il livello di soddisfazione *ex-post* con il livello rilevato *ex-ante* tramite l'analoga domanda in fase di presentazione delle domande.

Tutte le informazioni saranno raccolte ed elaborate in forma anonima dal soggetto responsabile del bando, che le utilizzerà in un'ottica di miglioramento costante delle *performance* finalizzata a garantire un servizio sempre più efficace, chiaro ed apprezzato da parte degli utenti.

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DI VALUTAZIONE DEI BANDI REGIONALI

### 1. FASE DI ADESIONE

1. Come valuta l'iniziativa? La ritiene una valida risposta alle sue esigenze?	Pessima				Ottima
	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5
2. Come ha saputo del bando? (max. 3 risposte)	<input type="checkbox"/> Seminari/ <i>workshop</i> o altri eventi <input type="checkbox"/> Media tradizionali (Tv, radio, giornali, ...) <input type="checkbox"/> Siti WEB/canali social (Facebook, Twitter, newsletter, ...) <input type="checkbox"/> Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.) <input type="checkbox"/> Materiale pubblicitario ( <i>brochure</i> informative, manifesti, ...) <input type="checkbox"/> Sportelli informativi/ <i>call center</i> <input type="checkbox"/> Passaparola <input type="checkbox"/> Altro (indicare) _____				
3. Come reputa la reperibilità delle informazioni?	Pessima				Ottima
	○	○	○	○	○
	1	2	3	4	5

<p>3.a Rispetto alla reperibilità delle informazioni, quale aspetto può essere migliorato? (max. 3 risposte)</p>	<input type="checkbox"/> Numero dei canali di comunicazione <input type="checkbox"/> Maggiore evidenza delle sezioni informative sui canali utilizzati <input type="checkbox"/> Migliore organizzazione dei contenuti nelle sezioni informative <input type="checkbox"/> Diffusione delle informazioni attraverso siti web <input type="checkbox"/> Diffusione delle informazioni attraverso i canali social <input type="checkbox"/> Altro (indicare) _____
<p>4. Come valuta la comprensibilità del bando?</p>	<p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p>
<p>5. Riguardo alla chiarezza del testo del bando, quale aspetto può essere migliorato? (max. 3 risposte)</p>	<input type="checkbox"/> Descrizione del beneficio (incentivi, contributi, agevolazioni, sovvenzioni, ecc.) <input type="checkbox"/> Procedure e tempi per la presentazione delle domande, l'espletamento della procedura e la sua conclusione <input type="checkbox"/> Obblighi dei soggetti beneficiari <input type="checkbox"/> Adempimenti richiesti per accedere al beneficio (spese ammissibili, relazioni o altra documentazione da presentare) <input type="checkbox"/> Semplificazione del linguaggio e dei tecnicismi (troppi rimandi normativi e/o fiscali ecc.) <input type="checkbox"/> Introduzione di esempi pratici <input type="checkbox"/> Presenza di prospetti riassuntivi (tabelle, flussi, ecc.) <input type="checkbox"/> Nessuno (esclude tutte le altre)
<p>6. Quali strumenti a supporto ha utilizzato e come valuta la loro utilità?</p>	<input type="checkbox"/> Manuali d'uso <p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <input type="checkbox"/> Tutorial (videoguida all'utilizzo della piattaforma) <p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <input type="checkbox"/> FAQ (domande e risposte) <p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <input type="checkbox"/> Servizi di assistenza diretta previsti nel bando <p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <input type="checkbox"/> Nessuno (non ne ho avuto bisogno) <input type="checkbox"/> Nessuno (non li ho trovati)
<p>7. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata?</p>	<p>Pessima <span style="float: right;">Ottima</span></p> <p style="text-align: center;">○ ○ ○ ○ ○</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p>
<p>8. Quale delle seguenti fasi delle procedura on line può essere migliorata? (max. 3 risposte)</p>	<input type="checkbox"/> Registrazione <input type="checkbox"/> Profilazione <input type="checkbox"/> Adesione <input type="checkbox"/> Nessuna (esclude tutte le altre)

## 2 FASE DI RENDICONTAZIONE

1. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata?	<p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p>
2. Quale delle seguenti fasi della procedura on line può essere migliorata? (max. 2 risposte)	<input type="checkbox"/> Accettazione del beneficio <input type="checkbox"/> Rendicontazione <input type="checkbox"/> Nessuna (esclude tutte le altre)
3. Quali strumenti a supporto ha utilizzato e come valuta la loro utilità?	<input type="checkbox"/> Manuali d'uso <p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p> <input type="checkbox"/> Tutorial (videoguida all'utilizzo della piattaforma) <p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p> <input type="checkbox"/> FAQ (domande e risposte) <p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p> <input type="checkbox"/> Servizi di assistenza diretta previsti nel bando <p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p> <input type="checkbox"/> Nessuno (non ne ho avuto bisogno) <input type="checkbox"/> Nessuno (non li ho trovati)
4. Ha chiesto assistenza per la partecipazione al bando?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
4.a Se sì, a chi si è rivolto?	<input type="checkbox"/> Referente indicato nel bando <input type="checkbox"/> Call center <input type="checkbox"/> Associazioni di Categoria <input type="checkbox"/> Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.) <input type="checkbox"/> SpazioRegione
4.b Il tempo di risposta alla richiesta di assistenza è stato congruo?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
4.c Come valuta l'assistenza ricevuta?	<p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p>
5. Come valuta nel complesso l'iniziativa e la sua gestione?	<p>Pessima</p> <p style="text-align: center;">○                      ○                      ○                      ○                      ○</p> <p style="text-align: center;">1                      2                      3                      4                      5</p> <p style="text-align: right;">Ottima</p>
5.a Perché?	(Indicare) _____