

SERVIZIO DI VALUTAZIONE INDIPENDENTE DEL
PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE ABRUZZO
2014/2020

CIG 7099179BD4

CUP C29G17000090009

APPROFONDIMENTO TEMATICO: IL RUOLO
DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I
POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR

V. 1.0

Pescara, ottobre 2022



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale:
l'Europa investe nelle zone rurali





**PSR 2014-2020
ABRUZZO**



Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale – l'Europa investe nelle zone rurali



Repubblica Italiana



Regione Abruzzo

PROGRAMMA DI SVILUPPO RURALE 2014-2020

Valutazione Indipendente del Programma di Sviluppo Rurale Abruzzo 2014/2020

APPROFONDIMENTO TEMATICO: IL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR

Versione 1.0 – ottobre 2022

Realizzato da:

isri
Istituto di Studi sulle Relazioni Industriali

SOMMARIO

1	IL FABBISOGNO VALUTATIVO E L'APPROCCIO METODOLOGICO	1
1.1	L'OGGETTO DELL'ANALISI	1
1.2	LA DOMANDA VALUTATIVA	1
1.3	I CRITERI DI GIUDIZIO E GLI INDICATORI	2
1.3.1	I criteri di giudizio	2
1.3.2	Gli indicatori	2
1.4	DESCRIZIONE DEI METODI E DELLE FONTI	2
1.4.1	Fonti di informazione	2
1.4.2	Il questionario di rilevazione	3
1.4.3	Le caratteristiche dei rispondenti	3
2	RISULTATI DELL'ANALISI	5
2.1	IL SITO WEB ISTITUZIONALE DEL PSR ABRUZZO 2014-2022	5
2.2	LA CONOSCENZA DELLE OPPORTUNITÀ DEL PSR	6
2.3	DIVULGAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ PRESSO I POTENZIALI BENEFICIARI	8
2.4	LA FASE DI PREDISPOSIZIONE E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO	10
2.5	LA FASE DI COMPILAZIONE E INSERIMENTO DELLA DOMANDA SU SIAN	12
2.6	LA GESTIONE DELLA FASE SUCCESSIVA ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO	14
2.7	I SUGGERIMENTI EMERSI PER IL SUPERAMENTO DELLE CRITICITÀ EVIDENZIATE	16
2.7.1	La stesura dei bandi	17
2.7.2	La realizzazione delle istruttorie	17
2.7.3	La gestione delle varianti e la rendicontazione delle spese	18
2.7.4	La formazione e la comunicazione	18
3	RISPOSTA AI QUESITI DI VALUTAZIONE	19
3.1	DOMANDA 1 – LE MODALITÀ E GLI STRUMENTI CHE USANO I CAA E I TECNICI SONO ADEGUATI A SUPPORTARE I POTENZIALI BENEFICIARI DEL PSR REGIONALE?	19
3.1.1	Criterio 1.a: I canali istituzionali di comunicazione soddisfano le esigenze degli operatori e degli utenti	19
3.1.2	Criterio 1.b: Viene data adeguata visibilità alle opportunità offerte dal PSR	19
3.1.3	Criterio 1.c: La partecipazione alle opportunità del PSR è agevole	19
3.1.4	Criterio 1.d: La gestione procedurale dei progetti è facilitata	20
3.2	CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI	20
4	ALLEGATO A: INDAGINE SUL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR	22



1 IL FABBISOGNO VALUTATIVO E L'APPROCCIO METODOLOGICO

1.1 L'OGGETTO DELL'ANALISI

Più di altri programmi di sviluppo nazionali o europei, il PSR si caratterizza, ad un tempo, per la varietà tipologica degli interventi e per la numerosità dei beneficiari: alla fine del 2021 sono più di 150 le procedure attivate per 57 diverse azioni, per le quali sono state presentate, dal 2016, oltre 53 mila domande da parte di più di 10.400 soggetti differenti (in grandissima parte agricoltori, ma non solo).

Salvo rarissime eccezioni, tutte queste domande sono state presentate per il tramite dei circa 100 uffici CAA dell'Abruzzo (ma in alcuni casi anche di CAA extraregionali). Ciò vale per tutte le domande di misure a superficie (43 mila), mentre le domande di sostegno per misure strutturali (oltre 10 mila), potevano essere presentate, oltre che attraverso i CAA, anche per mezzo di un tecnico professionista all'uopo delegato. Sono infatti circa 2.200 su 10.384 le domande di sostegno strutturali presentate da circa 130 tecnici indipendenti dai CAA.

Queste poche cifre danno il senso del notevole impegno complessivo di lavoro e di tempo indispensabile per la semplice partecipazione dei potenziali beneficiari alle opportunità del PSR: se è vero che le domande per le misure a superficie sono largamente automatizzate e ricorrenti, le 10 mila domande strutturali richiedono, di norma, una preliminare elaborazione progettuale e la predisposizione dei documenti necessari, e poi hanno un seguito nelle domande di pagamento, qualora siano ammesse a finanziamento.

È un impegno notevole dal punto di vista organizzativo perché le domande sono numerose e tendono a concentrarsi nel tempo, ma lo è soprattutto dal punto di vista professionale poiché i tecnici e i CAA rappresentano il punto di incontro tra i fabbisogni degli operatori del settore e le politiche promosse dal PSR regionale.

Dal lato degli utenti, i tecnici e i CAA hanno – o possono avere - la funzione di prospettare loro le opportunità offerte dal PSR, di raccogliere e comprendere le loro esigenze e di tradurle in progetti che possono essere finanziati.

Dal lato opposto, devono conoscere e comprendere le regole delle procedure di attuazione, produrre, elaborare e raccogliere i documenti idonei a soddisfare tali regole, seguire la realizzazione dei progetti e il relativo iter procedurale.

In definitiva, dal lavoro svolto dai tecnici e dai CAA dipende la concreta capacità del sistema di produrre quella progettualità che è necessario sia messa in campo per perseguire gli obiettivi del Programma di sviluppo rurale, riflettendo i reali fabbisogni dei potenziali beneficiari e, nel contempo, rispettando tutte le regole formali e sostanziali definiti per ogni procedura.

Pur essendo così importante, questa attività di supporto e di intermediazione è raramente oggetto di specifica attenzione sia nei momenti conoscitivi che in quelli decisionali.

Attraverso questa analisi si intende acquisire una migliore conoscenza dell'attività svolta da CAA e tecnici, delle loro modalità operative e degli strumenti di cui dispongono, nonché se vi siano, e quali siano, i possibili margini di miglioramento.

1.2 LA DOMANDA VALUTATIVA

La domanda valutativa cui si vuole dare risposta con questa analisi è la seguente.





- Le modalità e gli strumenti che usano i CAA e i tecnici sono adeguati a supportare i potenziali beneficiari del PSR regionale?

1.3 I CRITERI DI GIUDIZIO E GLI INDICATORI

1.3.1 I criteri di giudizio

Per dare risposta alla domanda valutativa individuata si farà riferimento ai seguenti criteri di giudizio:

- Criterio 1.a: I canali istituzionali di comunicazione soddisfano le esigenze degli operatori e degli utenti
- Criterio 1.b: Viene data adeguata visibilità alle opportunità offerte dal PSR
- Criterio 1.c: La partecipazione alle opportunità del PSR è agevole
- Criterio 1.d: La gestione procedurale dei progetti è facilitata

1.3.2 Gli indicatori

- Grado di soddisfazione per le informazioni fornite dal sito web del PSR
- Grado di soddisfazione per l'informazione in merito ai bandi pubblicati
- Giudizio sulle iniziative di divulgazione
- Frequenza delle criticità riscontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Modalità di risoluzione delle criticità riscontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Soddisfazione per le soluzioni trovate alle criticità incontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Frequenza delle criticità riscontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Modalità di risoluzione delle criticità riscontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Soddisfazione per le soluzioni trovate alle criticità riscontrate nella predisposizione delle domande di sostegno
- Frequenza delle criticità incontrate nella fase di gestione delle domande di sostegno
- Modalità di risoluzione delle criticità incontrate nella fase di gestione delle domande di sostegno
- Soddisfazione per le soluzioni trovate alle criticità incontrate nella fase di gestione delle domande di sostegno

1.4 DESCRIZIONE DEI METODI E DELLE FONTI

1.4.1 Fonti di informazione

L'analisi si basa sulle informazioni raccolte con indagine diretta CAWI realizzata proposta, tramite e-mail, ad un elenco di circa 97 tecnici e rappresentanti dei CAA all'uopo fornito dall'AdG.

L'invio delle e-mail di invito alla compilazione del questionario, accompagnato da una lettera dell'AdG con la quale si spiegavano gli obiettivi conoscitivi dell'indagine e si raccomandava di rispondere al questionario proposto, è avvenuto una prima volta il 4 aprile 2022, e successivamente, per un sollecito a chi non aveva già risposto al questionario, il 20 aprile 2022.

Inoltre, l'invio delle mail è stato preceduto da una presentazione su Webex dell'iniziativa e del questionario organizzata dall'AdG e che ha visto la partecipazione dell'Assessore, del valutatore e di diversi tecnici e rappresentanti dei CAA.

Alla chiusura dell'indagine si sono raccolte 33 risposte valide.





1.4.2 Il questionario di rilevazione

Il questionario online è stato predisposto con l'obiettivo di conoscere meglio il fondamentale ruolo che i tecnici assumono nell'interlocuzione tra i potenziali beneficiari e il PSR e per comprendere se le informazioni e gli strumenti forniti dalla Regione e dall'OP sono soddisfacenti ed esaustivi e/o se sono migliorabili.

Tenuto conto della funzione di "intermediazione" che i tecnici in forza presso i CAA, e i tecnici liberi professionisti effettivamente svolgono tra la Regione e l'OP da una parte e i (potenziali) beneficiari dall'altra, il questionario cerca di far luce sui flussi di comunicazione in entrambe le direzioni.

Oggetto della rilevazione sono le esperienze e le opinioni su una serie di aspetti con i quali i tecnici devono confrontarsi costantemente nel corso della loro attività di assistenza alle aziende che partecipano agli avvisi a valere sul PSR.

Il questionario è suddiviso in più sezioni riguardanti le differenti fasi in cui tale supporto può essere articolato, con domande dirette ad acquisire giudizi e pareri su:

- l'informazione sul programma e sui bandi di attivazione degli interventi veicolata dal sito web istituzionale del Programma;
- le ulteriori modalità tramite le quali si viene a conoscenza delle opportunità e dei contenuti delle misure (pubblicazione dei bandi, regole e/o tematiche nuove, etc.);
- l'eventuale partecipazione ad iniziative di divulgazione dirette ai potenziali beneficiari organizzate da soggetti quali il Dipartimento Agricoltura, gli Ordini professionali, le Associazioni/OOPP, i GAL, la RRN, etc.
- la fase di progetto e di presentazione della domanda di sostegno (eventuali criticità relative ad aspetti interni ai bandi);
- la fase di compilazione e di rilascio della domanda di sostegno sul SIAN (eventuali problematiche relative all'accesso e/o ai contenuti del fascicolo aziendale, alla modulistica, al caricamento a sistema della documentazione, ai blocchi del sistema, etc.);
- ulteriori attività di supporto nella fase successiva alla presentazione della domanda di sostegno funzionali alla definizione del procedimento istruttorio (possibili difficoltà relative alle integrazioni documentali, alla rendicontazione delle spese, alla presentazione/gestione di domande di varianti, alla domanda di pagamento, etc.).

Il questionario è articolato nelle seguenti sezioni:

- identificazione (facoltativa) del rispondente,
- sito web del PSR,
- modalità di conoscenza delle opportunità e dei contenuti delle misure,
- iniziative di divulgazione delle opportunità presso i potenziali beneficiari,
- fase di progettazione e di presentazione della domanda di sostegno,
- fase di compilazione e di rilascio della domanda di sostegno sul SIAN,
- fase successiva alla presentazione della domanda di sostegno funzionali alla definizione del procedimento istruttorio,
- commenti finali.

Il testo del questionario è riportato nell'allegato A.

1.4.3 Le caratteristiche dei rispondenti

In generale, i rispondenti mostrano una buona familiarità con gli interventi e gli strumenti del PSR. Quasi il 70% degli intervistati dichiara di svolgere attività di assistenza alle aziende nella presentazione delle domande di





sostegno o pagamento spesso o molto spesso, ovvero più volte al mese o alla settimana (Fig. 1). Solo uno dichiara di farlo raramente.

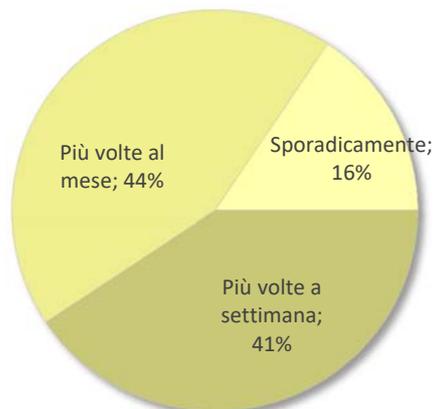
Fig. 1. Con che frequenza le capita di assistere le aziende nella presentazione di domande di sostegno e/o di pagamento relative al PSR Abruzzo?



Fonte: risposte all'indagine online

Un indicatore analogo e coerente è la consultazione del sito del PSR dell'Abruzzo, che avviene sporadicamente solo per il 16% dei casi e che invece si ripete più volte alla settimana o al mese per il rimanente 84% di coloro che hanno risposto (Fig. 2).

Fig. 2. Con che frequenza consulta il sito del PSR Abruzzo?



Fonte: risposte all'indagine online





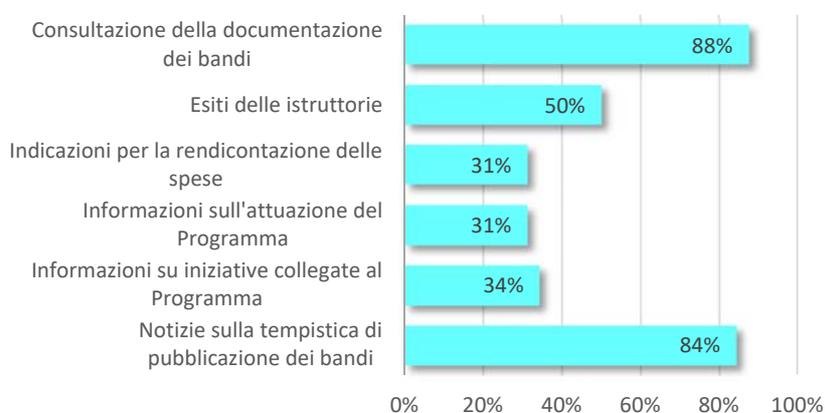
2 RISULTATI DELL'ANALISI

2.1 IL SITO WEB ISTITUZIONALE DEL PSR ABRUZZO 2014-2022

Tutti i tecnici intervistati, tranne uno, affermano di conoscere il **sito web istituzionale** del PSR Abruzzo 2014-2022 (<https://www.regione.abruzzo.it/content/programma-di-sviluppo-rurale-2014-2020-psr>) e, come già visto (Fig. 2), lo consultano in larga maggioranza più volte alla settimana.

Principalmente, i tecnici consultano il sito per avere informazioni e scaricare documenti relativi ai **bandi** di loro interesse (Fig. 3).

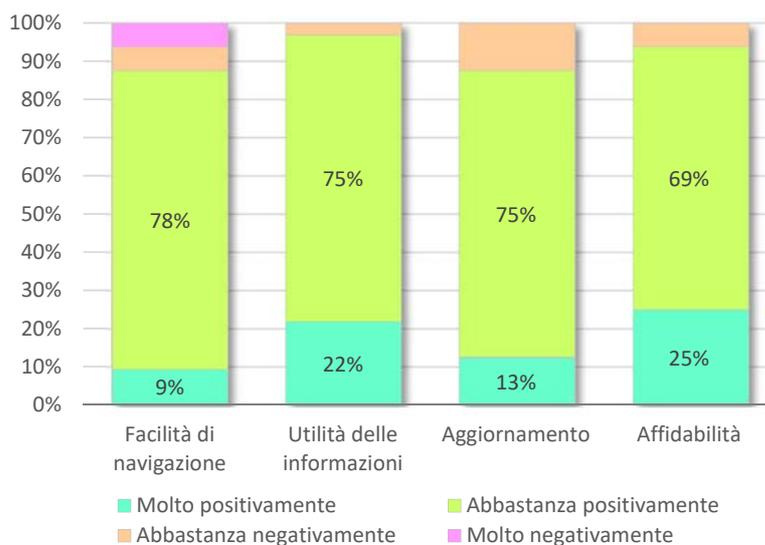
Fig. 3. Quali sono le informazioni che cerca con maggiore frequenza sul sito web del PSR Abruzzo?



Fonte: risposte all'indagine online

Con minore frequenza l'accesso è finalizzato a conoscere gli esiti delle istruttorie o informazioni di carattere più generico sul Programma e sulla sua attuazione.

Fig. 4. Come giudica il sito web del PSR Abruzzo sotto i seguenti profili?



Fonte: risposte all'indagine online





Il sito web non è del resto neppure il mezzo cui ci si rivolge con frequenza per avere indicazioni in merito alla rendicontazione delle spese.

Nella larghissima maggioranza dei casi, il **giudizio sul sito** è positivo o molto positivo, in particolare in merito all'utilità delle informazioni che vi si trovano (Fig. 4).

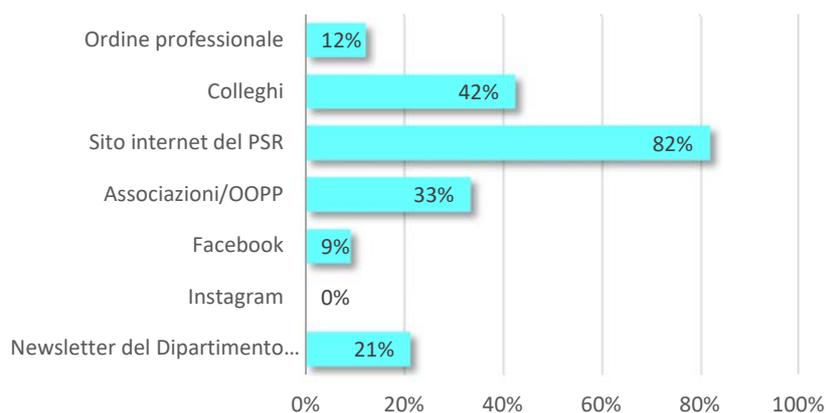
Qualche margine di miglioramento viene segnalato rispetto alla **facilità di navigazione** che, secondo alcuni, dovrebbe essere migliorata.

2.2 LA CONOSCENZA DELLE OPPORTUNITÀ DEL PSR

La consultazione assidua e regolare del sito web consente ai tecnici di sapere della pubblicazione dei bandi, prima di quanto possa avvenire tramite il passaparola dei colleghi, le informazioni date da associazioni o OOPP o le notizie apprese attraverso le newsletter del Dipartimento (Fig. 5).

Sotto questo profilo, si può dire che i tecnici svolgono, sui bandi, un'azione costante di ricerca di **informazioni di prima mano e complete**, preferendo la propria acquisizione ed elaborazione delle informazioni di base piuttosto che sintesi o rielaborazioni a carattere divulgativo.

Fig. 5. Come apprende usualmente delle pubblicazioni dei bandi?



Fonte: risposte all'indagine online

Al di fuori del sito web conserva tuttavia un ruolo non trascurabile la rete informale tra colleghi, il cui valore aggiunto è, probabilmente, quello di consentire uno scambio bidirezionale di notizie e opinioni, anche allo scopo di integrare ed interpretare le informazioni ufficiali.

Non hanno, al contrario, grande importanza in questo contesto i nuovi media e le newsletter, che invece possono svolgere una funzione maggiormente divulgativa verso una platea più ampia e meno assidua, come è quella dei potenziali beneficiari.

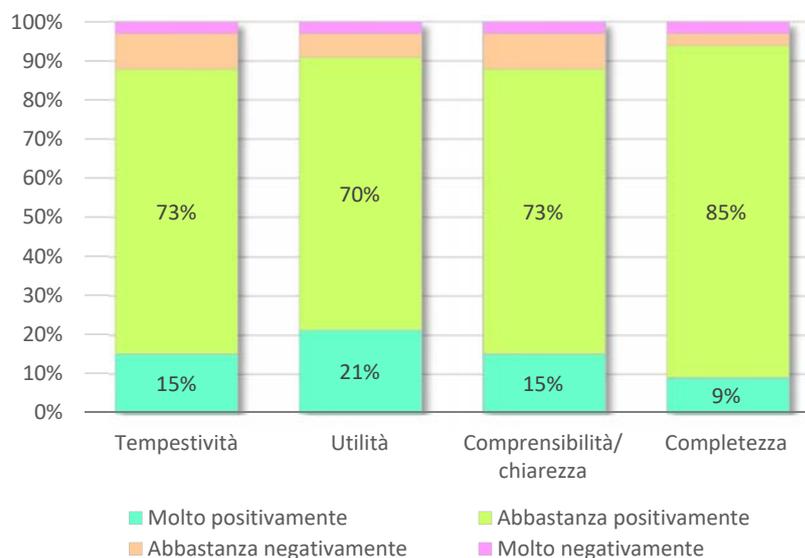
Il giudizio sulle informazioni ricevute in merito ai nuovi bandi è complessivamente positivo, anche se non manca qualche lamentela, soprattutto in merito alla tempestività e alla chiarezza (Fig. 6).

L'esperienza consolidata della maggior parte degli intervistati nell'assistenza sui bandi del PSR aiuta certamente in molti casi a superare eventuali carenze informative, ma occorre anche considerare che quasi tutti i tecnici che hanno risposto hanno dovuto, nel corso degli ultimi tre anni, affrontare **misure, regole, tematiche** per loro **nuove** o non completamente conosciute (Fig. 7).



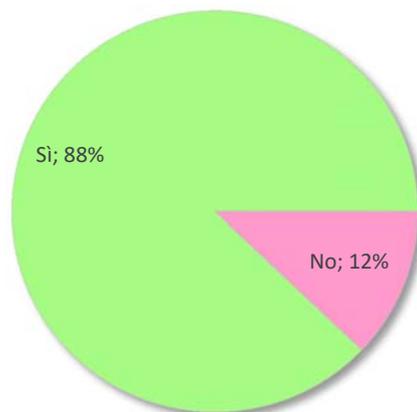


Fig. 6. Come giudica l'informazione ricevuta in merito ai bandi pubblicati?



Fonte: risposte all'indagine online

Fig. 7. Negli ultimi 3 anni le è capitato di affrontare qualche misura sostanzialmente nuova con regole e/o tematiche a lei conosciute solo parzialmente?



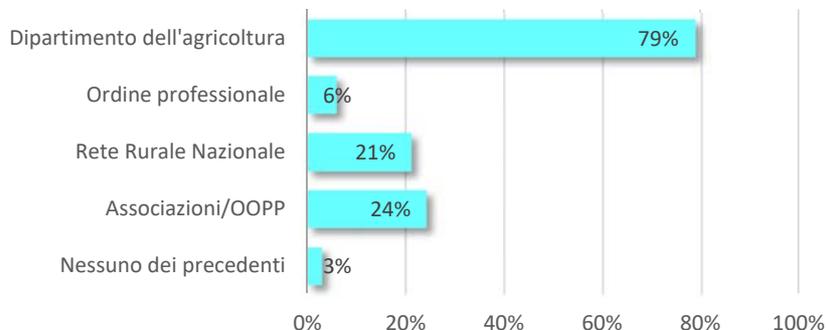
Fonte: risposte all'indagine online

Rispetto all'esigenza di conoscere e comprendere meglio il funzionamento e le regole di specifiche misure ed azioni, la quasi totalità dei tecnici intervistati si sono giovati di iniziative di divulgazione e/o di documentazione realizzati principalmente dal Dipartimento dell'agricoltura (quasi l'80%) e, tra un quarto e un quinto dei casi, dalle associazioni/OOPP o dalla Rete rurale nazionale (Fig. 8).





Fig. 8. Rispetto ad eventuali problematiche ha usufruito di un qualche supporto grazie ad iniziative (workshop, seminari, etc.) organizzate o a documentazione (note di sintesi, linee guida, etc.) prodotte dai seguenti soggetti?

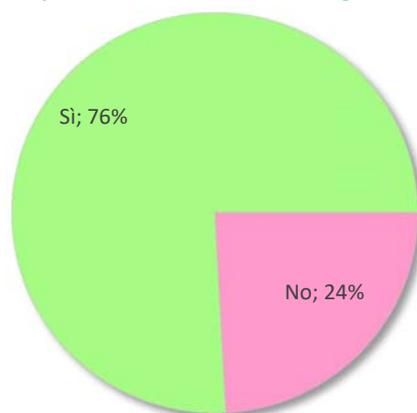


Fonte: risposte all'indagine online

2.3 DIVULGAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ PRESSO I POTENZIALI BENEFICIARI

Più o meno i tre quarti dei tecnici consultati hanno partecipato, nel corso degli ultimi tre anni, ad **iniziative di divulgazione** dirette ai potenziali beneficiari (Fig. 9), promosse e realizzate soprattutto dal Dipartimento dell'agricoltura (58%) e dalle associazioni e OOPP (50%), mentre sono state più occasionali le opportunità offerte in questo senso da GAL, Rete Rurale e ordini professionali (Fig. 10).

Fig. 9. Negli ultimi 3 anni ha partecipato ad iniziative di divulgazione dirette ai potenziali beneficiari?



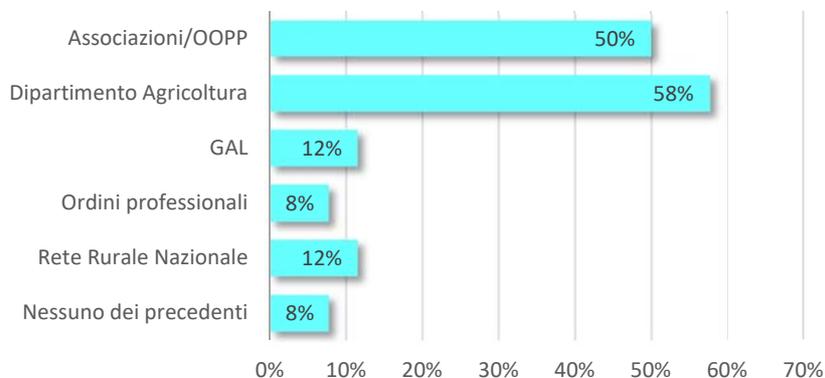
Fonte: risposte all'indagine online

Il giudizio su queste iniziative è assolutamente positivo con riferimento tanto all'organizzazione che ai contenuti informativi (Fig. 11), tanto che praticamente tutti convengono che siano necessarie o utili altre iniziative di questa natura (Fig. 12).



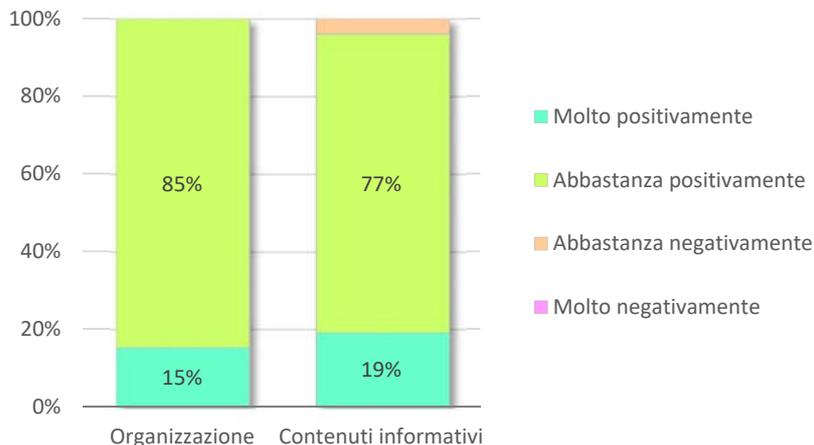


Fig. 10. Tali iniziative sono state organizzate su impulso di e/o in collaborazione con le seguenti tipologie di soggetti?



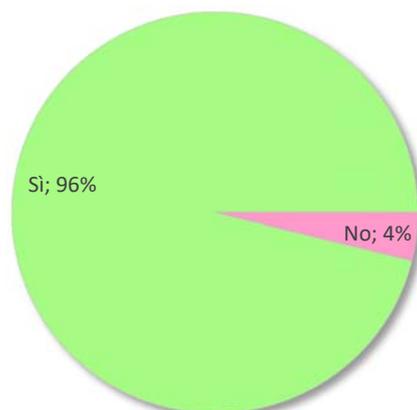
Fonte: risposte all'indagine online

Fig. 11. Come giudica tali iniziative sulla base della sua esperienza?



Fonte: risposte all'indagine online

Fig. 12. Crede che siano necessarie/utili ulteriori iniziative di questo genere?



Fonte: risposte all'indagine online

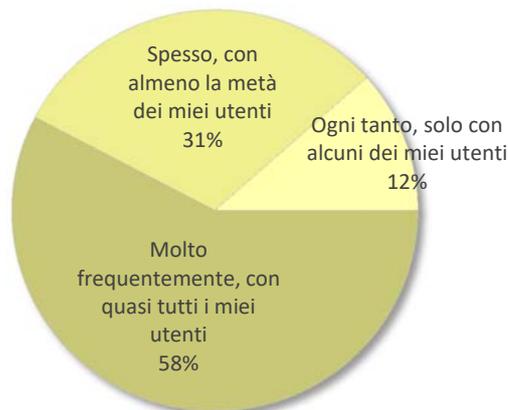
La funzione dei tecnici e dei CAA non è soltanto quella di trovare e mettere in atto le soluzioni di finanziamento e di sostegno capaci di soddisfare le esigenze di sviluppo che i potenziali beneficiari gli richiedono.





In molti casi, i tecnici e i CAA hanno anche una funzione di stimolo di tali esigenze da parte dei propri utenti, a partire dalle opportunità che il PSR può offrire loro: per il 58% dei tecnici intervistati è abituale prospettare a quasi tutti i propri utenti la partecipazione a misure che questi non conoscono e che, nondimeno, potrebbero aiutare i loro disegni di sviluppo (Fig. 13). La parte rimanente dei tecnici intervistati lo fa solo con un gruppo più selezionato dei propri utenti. In ogni caso, la divulgazione più o meno ampia delle opportunità offerte dal PSR appare una componente irrinunciabile dell'attività professionale.

Fig. 13. Con che frequenza le capita di proporre ai suoi utenti opportunità e/o iniziative di cui gli stessi non sono a conoscenza?

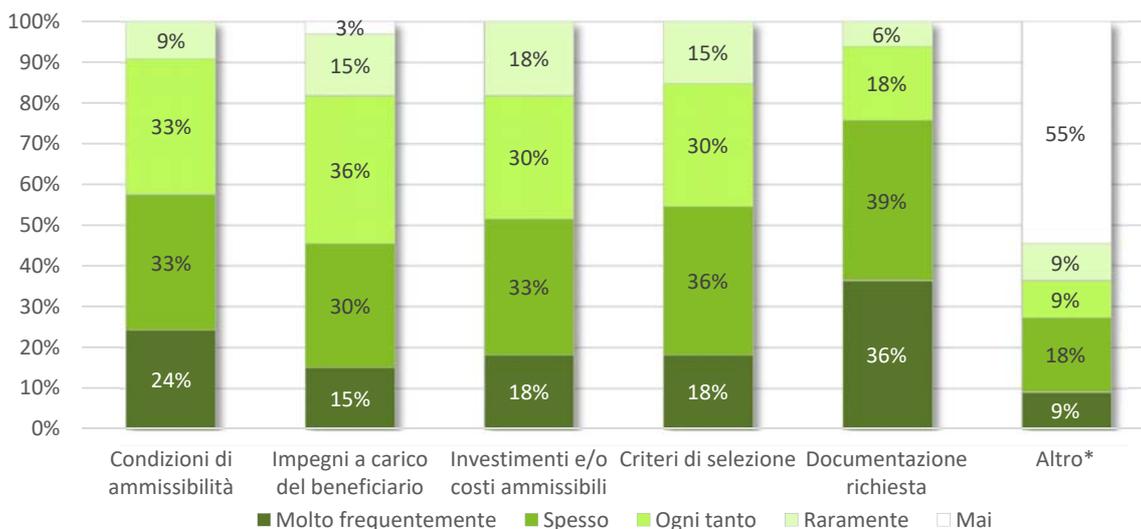


Fonte: risposte all'indagine online

2.4 LA FASE DI PREDISPOSIZIONE E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO

A seconda della misura, sottomisura o intervento di cui si tratti, la presentazione della domanda di sostegno comporta solitamente un'attività più o meno complessa e in vario modo segnata da incertezze, tuttavia è possibile riconoscere aspetti su cui con maggiore frequenza si riscontrano difficoltà.

Fig. 14. Negli ultimi tre anni con che frequenza ha riscontrato delle criticità rispetto ai seguenti aspetti relativi ai bandi a valere sul PSR?



Fonte: risposte all'indagine online

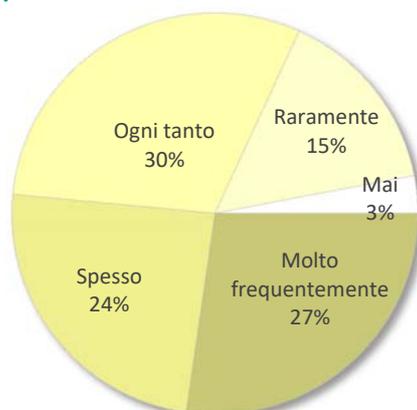




Nell'opinione degli intervistati, l'aspetto che presenta criticità con maggiore frequenza è quello dell'individuazione e della **predisposizione della documentazione richiesta**: nel 36% dei casi è un problema che si presenta molto frequentemente e nel 39% spesso (Fig. 14)

È un tipo di problema che, evidentemente, si presenta ai tecnici sotto due profili: in prima battuta per la difficoltà di identificare e definire con precisione tutta la documentazione richiesta dalla specifica procedura e, in secondo luogo, per riuscire ad ottenerla tutta, e per tempo, dai propri utenti. In più di metà dei casi, infatti, i tecnici intervistati evidenziano che questi incontrano frequentemente **difficoltà a produrre la documentazione necessaria** (Fig. 15).

Fig. 15. Con che frequenza i suoi utenti hanno difficoltà a produrre la documentazione necessaria per la presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all'indagine online

Dopo quello della documentazione necessaria, l'altro profilo che crea maggiori problemi è quello delle **condizioni di ammissibilità**, che rappresentano una criticità molto frequente in un quarto dei casi e frequente in un terzo, mentre risultano un po' meno problematici gli aspetti relativi ai criteri di selezione e all'ammissibilità delle spese. Per certi versi si può dire che, comprensibilmente, la prima preoccupazione è quella di predisporre domande valide e ricevibili, e solo in un secondo tempo viene l'obiettivo di superare il processo di selezione ed essere ammesse a finanziamento.

Alcune segnalazioni puntuali di criticità in questa fase sono state indicate da chi ha risposto "altro". Tra questi:

- all'interno dei bandi, taluni lamentano mancanza di chiarezza e difficoltà di interpretazione, lessico appesantito, formule ridondanti,
- in particolare, alcuni trovano ripetitive e ridondanti le dichiarazioni di atto notorio richieste,
- in un caso vengono ravvisate criticità connesse alla dematerializzazione, ovvero alla necessità di fornire tutta la documentazione in versione informatica,
- un'indicazione - non specificata - riguarda i prezzari regionali di riferimento,
- infine c'è chi lamenta difficoltà nel reperire i contatti dei responsabili delle misure.

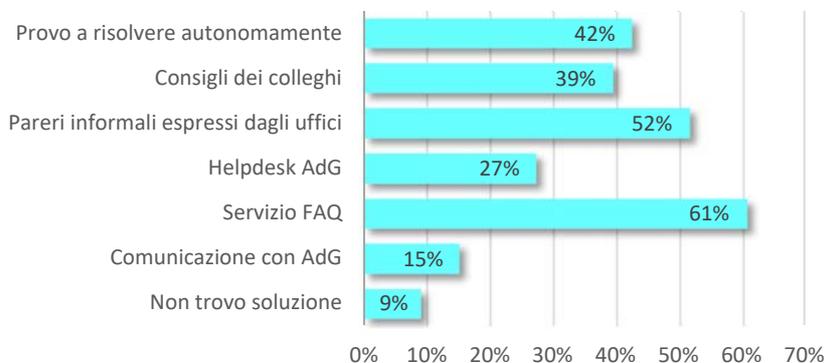
Qualora si riscontrino criticità nella fase di predisposizione e presentazione della domanda di sostegno, la soluzione viene preferibilmente cercata attraverso il **canale ufficiale**, cioè quello del servizio **FAQ** (*Frequently asked questions*), che è utilizzato da più del 60% degli intervistati (Fig. 16).

Ma, dietro a questo, sono molto utilizzati anche i **canali più informali** dei pareri degli uffici preposti e dei colleghi.





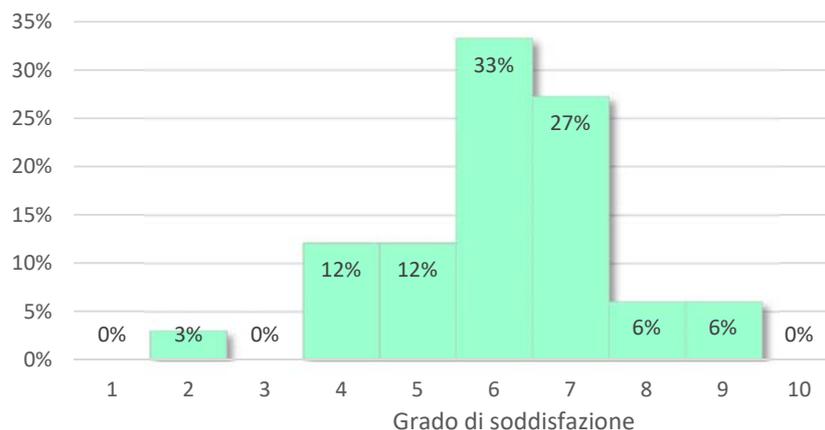
Fig. 16. Generalmente in che modo risolve il problema che ha riscontrato nella fase di presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all'indagine online

Le **soluzioni** che vengono individuate rispetto alla criticità di cui si è detto sono, in media, considerate **poco più che sufficienti** e, per più di un quarto dei casi, decisamente insufficienti (Fig. 17).

Fig. 17. Quanto è mediamente soddisfatto delle soluzioni trovate alle criticità che ha riscontrato nella fase di presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all'indagine online

2.5 LA FASE DI COMPILAZIONE E INSERIMENTO DELLA DOMANDA SU SIAN

Una volta definiti finalità e contenuti della domanda di sostegno e predisposta la documentazione necessaria, i tecnici devono inserirla a sistema entro la scadenza fissata per il bando, spesso in una situazione di congestione sia professionale che dei sistemi informatici.

La fase dell'inserimento a sistema può comportare criticità di natura più tecnico-operativa rispetto a quelle sin qui esaminate, ma comunque capaci di complicare significativamente le attività professionali dei tecnici.

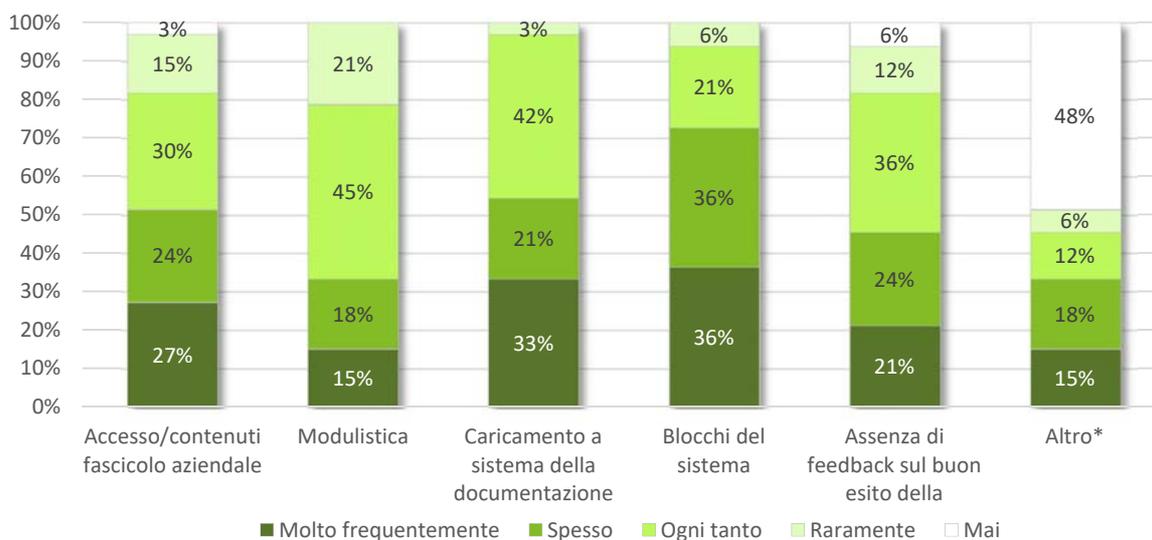
Il primo dei problemi, che riguarda spesso o molto spesso più del 70% degli intervistati è indubbiamente rappresentato dal **blocco del sistema** (Fig. 18) che rende impossibile portare a buon fine l'inserimento e avviene, come sottolinea più di uno, specialmente in occasione dei **bandi a sportello**. Anche quando non avviene un vero e proprio *crash*, alcuni lamentano, più in generale, lentezze e malfunzionamenti del sistema.





Meno ricorrenti, ma comunque con episodi frequenti almeno nel 50% dei casi, sono, da una parte, i problemi relativi al **caricamento** a sistema della documentazione richiesta e, dall'altra, quelli relativi all'**accesso al fascicolo aziendale** del cliente. Su quest'ultimo aspetto, c'è chi fa notare che i liberi professionisti non hanno accesso alla visualizzazione del fascicolo e suggeriscono di rendere possibile **almeno una funzione di visualizzazione**.

Fig. 18. Negli ultimi tre anni con che frequenza ha riscontrato delle criticità rispetto ai seguenti aspetti attinenti alla presentazione della domanda di sostegno sul SIAN?



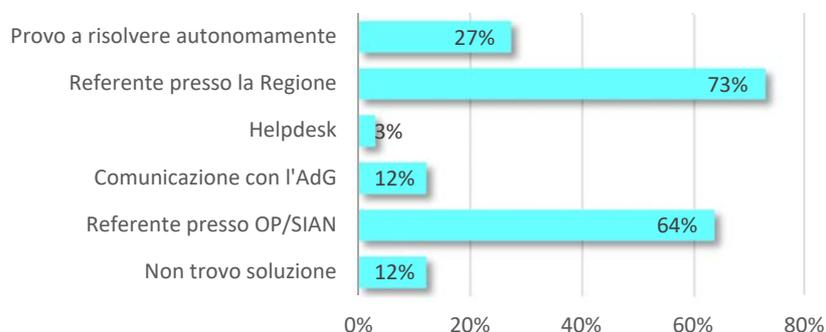
Fonte: risposte all'indagine online

Un aspetto più specifico di criticità segnalato da qualcuno è la gestione delle c.d. **"anomalie"** che possono bloccare singoli fascicoli o domande: il loro superamento è spesso molto laborioso e l'assistenza fornita dal SIAN non risulta sempre accessibile e pronta.

È oggetto di minore preoccupazione la **modulistica** per la presentazione della domanda, anche se non manca chi sottolinea che il portale SIAN non è sempre in grado di metterla a disposizione con il necessario tempismo rispetto alle previsioni del bando corrispondente.

Tra le "altre" criticità specifiche sono segnalate quelle connesse alla firma OTP per il rilascio e quelle relative alla compilazione dei BPOL (per le misure 4.1 e 4.2).

Fig. 19. Generalmente in che modo risolve i problemi attinenti alla presentazione della domanda di sostegno sul SIAN?



Fonte: risposte all'indagine online

La soluzione dei problemi che si incontrano in questa fase viene ricercata più frequentemente attraverso il referente **presso la Regione** che non direttamente con il referente del SIAN, che pure rappresenterebbe il



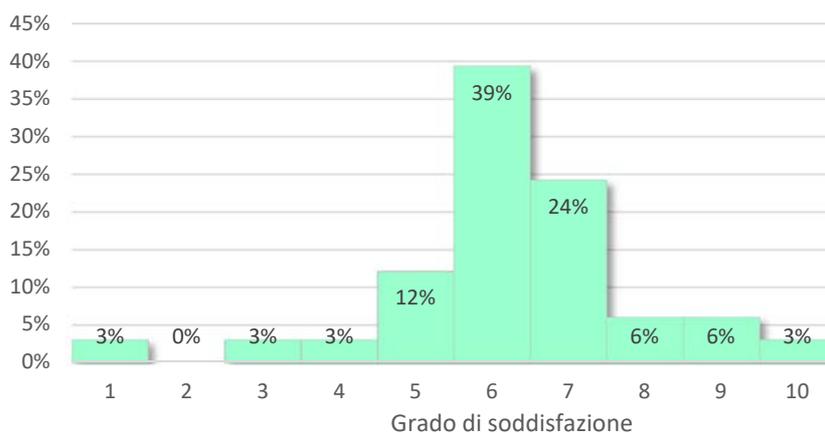


soggetto più titolato (Fig. 19). Tra i suggerimenti raccolti nelle interviste vi è, peraltro, quello di **rafforzare la capacità della Regione**, attraverso un proprio servizio o funzionario, **di interloquire** per risolvere eventuali problemi sui software e sulle modulistiche.

Conta, evidentemente, la maggiore consuetudine e disponibilità che si può trovare a livello regionale che non a livello nazionale.

Le soluzioni individuate per tutte queste criticità sono generalmente **promosse**, anche se non proprio con completa soddisfazione, ma anche con pochi giudizi decisamente negativi (Fig. 20).

Fig. 20. Quanto è mediamente soddisfatto delle soluzioni trovate alle criticità che ha riscontrato attinenti alla presentazione della domanda di sostegno sul SIAN?



Fonte: risposte all'indagine online

2.6 LA GESTIONE DELLA FASE SUCCESSIVA ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO

Dopo la presentazione della domanda di sostegno, solitamente, il potenziale beneficiario e il suo tecnico di fiducia non se ne devono più occupare per tutto il tempo, non breve, delle istruttorie di ammissibilità e di merito. E in molti casi non se ne devono occupare più affatto, qualora la domanda sia risultata - senza appello - non ricevibile, non ammissibile o non finanziabile.

A parte l'eventuale contenzioso, quindi, solo le domande di sostegno ammesse a finanziamento hanno un seguito procedurale, che però si può dipanare attraverso diversi passaggi per la durata di parecchi mesi o di anni.

Tra i passaggi che, nell'esperienza degli intervistati, presentano criticità con maggiore frequenza (Fig. 21) vi è innanzitutto quello della **richiesta di integrazioni documentali** (per il 24% molto frequenti). Su questo c'è anche che si lamenta della tempistica, segnalando richieste di integrazione giunte a due anni di distanza dalla presentazione della domanda.

La richiesta di documentazione integrativa, in questa fase, comporta **difficoltà** spesso o molto spesso per quasi il 70% dei beneficiari (Fig. 22). Un suggerimento espresso nel corso delle interviste è che, per ridurre i tempi di risposta, le richieste di integrative ai beneficiari potrebbero essere **inoltrate automaticamente anche ai tecnici** che hanno elaborato le domande.

Un aspetto critico che ha interessato in misura significativa più di metà dei tecnici intervistati, anche se non con eccessiva frequenza, è quello connesso alla **presentazione e gestione delle domande di varianti**. Su questo si registra il suggerimento di un tecnico che segnala come in altre Regioni e presso il Ministero si è adottata una distinzione tra le varianti vere e proprie (soggette a domanda specifica presso il SIAN) e i c.d. "adattamenti

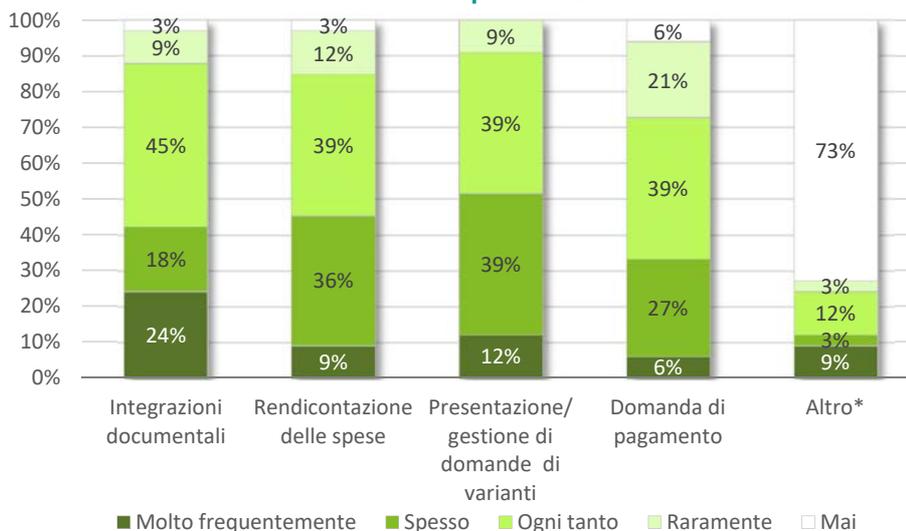




tecnici”, a parità di importo totale, che potrebbero richiedere solo l’approvazione del Responsabile di misura (salvo presentazione della necessaria documentazione), senza passare per il SIAN.

Gli altri due temi proposti nell’intervista, la **rendicontazione delle spese** e la presentazione e gestione della **domanda di pagamento** non sembrano destare particolari problemi, o perlomeno non con particolare frequenza. Tra le segnalazioni specifiche su questi aspetti ve ne è una che riguarda le criticità connesse allo svincolo della **polizza fidejussoria**.

Fig. 21. Negli ultimi tre anni con che frequenza ha riscontrato delle criticità rispetto ai seguenti aspetti attinenti alla fase successiva alla presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all’indagine online

Fig. 22. Con che frequenza i suoi utenti hanno difficoltà a produrre la documentazione necessaria per la risoluzione di eventuali criticità successive alla presentazione della domanda di sostegno?



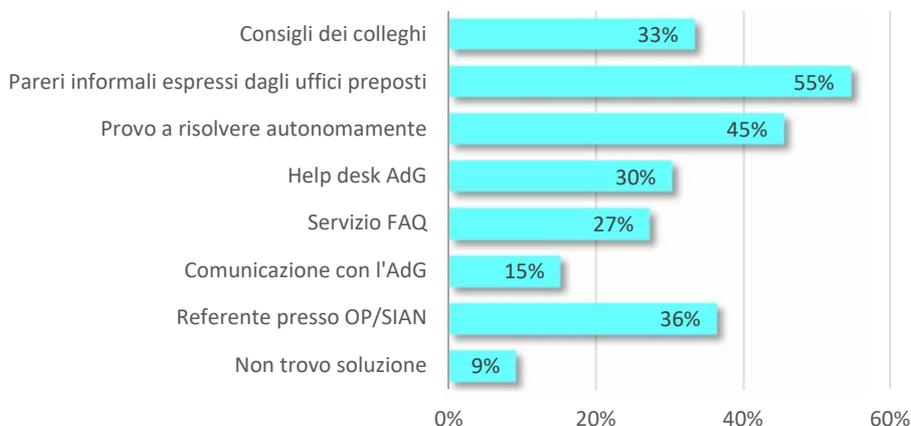
Fonte: risposte all’indagine online

La varietà della casistica e, verosimilmente, la minore pressione che caratterizza questa fase procedurale nella quale, in larga parte, gli interessi del beneficiario vanno a convergere con quelli degli uffici, definiscono un quadro in cui, di fronte alle criticità emerse le soluzioni vengono trovate in maniere diverse e attraverso **interlocuzioni per lo più informali** (Fig. 23): l’helpdesk e il servizio FAQ sono opzioni secondarie rispetto a soluzioni individuate autonomamente, con i consigli dei colleghi o con un dialogo informale con gli uffici interessati.





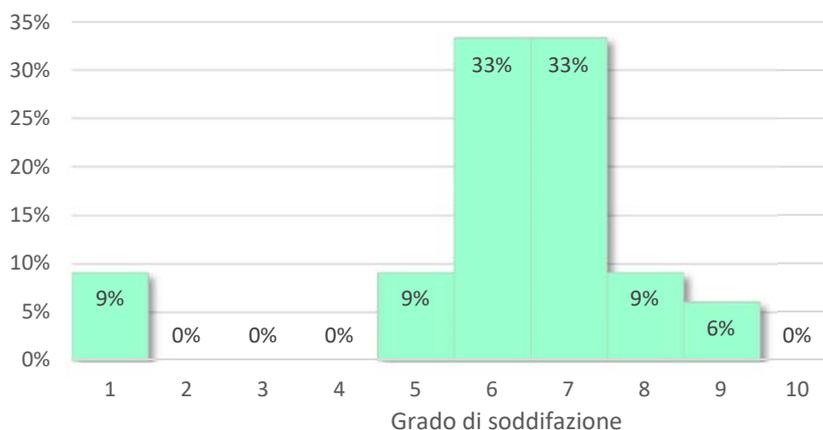
Fig. 23. Generalmente in che modo risolve i problemi attinenti alla fase successiva alla presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all'indagine online

Appare anche emblematico che queste soluzioni siano, generalmente, considerate **più soddisfacenti** di quelle viste in precedenza: un terzo degli intervistati esprime un voto di 7 su 10 (Fig. 24).

Fig. 24. Quanto è mediamente soddisfatto delle soluzioni trovate alle criticità incontrate nella fase successiva alla presentazione della domanda di sostegno?



Fonte: risposte all'indagine online

2.7 I SUGGERIMENTI EMERSI PER IL SUPERAMENTO DELLE CRITICITÀ EVIDENZIATE

Al termine della disamina proposta agli intervistati delle principali criticità incontrate nelle diverse fasi del supporto alla presentazione delle domande di sostegno e di pagamento, si è posta un'ultima domanda non strutturata per raccogliere i suggerimenti che i tecnici propongono per superare tali criticità e, in generale, per migliorare la gestione dei diversi aspetti procedurali con cui si confrontano.

Fatte salve le esigenze di sintesi e di omogeneizzazione del linguaggio e dei concetti, di seguito si riportano i più significativi **suggerimenti formulati dai tecnici** intervistati, che sono stati aggregati per affinità tematica.

Resta naturalmente inteso che tali suggerimenti sono il frutto dell'esperienza e delle opinioni di chi li ha formulati, che è poi la ragione per cui hanno interesse.





Ma è doveroso precisare che, in linea di principio, il valutatore non ha elementi **né per sottoscriverli né per confutarli**.

Prima di passare in rassegna i suggerimenti più puntuali e circostanziati è il caso di accennare alle raccomandazioni di carattere più generale e, per molti versi, generico.

Queste possono essere riassunte in due verbi: **semplificare** e **snellire**. I complementi oggetto sono, come immaginabile, le procedure, i bandi, i documenti richiesti, la modulistica, la gestione delle domande, i rapporti con il SIAN, la compilazione di BPOL e di PSA.

2.7.1 La stesura dei bandi

È naturale che una prima serie di raccomandazioni riguardi la stesura dei bandi.

Sul piano della **forma** i suggerimenti mirano essenzialmente a facilitare la comprensione e la corretta interpretazione, per un verso **semplificando** formule e linguaggio e, per l'altro, fornendo **indicazioni più precise e dettagliate**.

In particolare questa duplice esigenza è esplicitamente riferita ai **requisiti** di ammissibilità, ai **criteri** di selezione e ai relativi punteggi e alle **spese ammissibili**, dove è necessario ridurre al minimo gli errori di interpretazione.

Un altro punto su cui si chiede maggiore chiarezza e precisione è sui **rimandi alle normative** nazionali e comunitarie che andrebbero sempre dettagliati per evitare malintesi.

Sugli aspetti di merito, il tema di maggiore attenzione è quello di proporre **bandi "vicini alle esigenze delle aziende"** della regione. In questo senso, i suggerimenti guardano soprattutto alle piccole aziende per le quali i bandi attuali, e la relativa modulistica (ivi compreso il BPOL), risulterebbero eccessivamente complessi e avanzati perché "calibrati per grandi aziende e società agroalimentari" o per "le aziende che effettuano commercializzazione e trasformazione". Senza disconoscere queste realtà, la proposta di alcuni tecnici è quella di prevedere **bandi specificamente rivolti a realtà più piccole** e "di poche pretese", o comunque capaci di riflettere la domanda di specifiche tipologie aziendali come - si cita - le aziende che conferiscono in cooperative sociali.

Questo comporterebbe anche, secondo queste proposte, la predisposizione di **modulistiche e software** più consoni alle esigenze e alle aziende di cui sopra.

Rispetto alle procedure, una proposta più specifica è quella per l'attivazione di bandi per investimento con **sportello sempre aperto** senza graduatorie e con la fissazione di un alto punteggio per l'ammissibilità al pagamento.

Un altro suggerimento raccolto è nel senso di una maggiore trasparenza nella **cronologia di pubblicazione** dei bandi, che naturalmente favorirebbe una migliore programmazione sia da parte dei professionisti che dei soggetti potenzialmente interessati a partecipare.

Inoltre, vi è chi suggerisce il **coinvolgimento dei tecnici** nella fase di definizione e stesura dei bandi.

2.7.2 La realizzazione delle istruttorie

Rispetto alla fase istruttoria, si raccolgono due proposte di segno diametralmente opposto.

Da un lato si raccomanda di **uniformare e rendere oggettive** le istruttorie per lo stesso bando o adempimento da parte di tutti i funzionari coinvolti, cosa che evidentemente richiederebbe un rafforzamento del coordinamento e di tutte le attività e strumenti che possono favorire la convergenza dei metodi e dei criteri.

Dall'altro lato si chiede invece maggiore **elasticità** nell'interpretazione dei bandi che, inevitabilmente, non può che accrescere l'eterogeneità e la soggettività dei giudizi.





Ciò su cui invece convergono molti intervistati è nella richiesta di **tempi** di istruttoria **più rapidi**, e c'è chi sottolinea il forte nesso che sussiste tra la (eccessiva) durata delle istruttorie e la necessità di chiedere **varianti** per il mutare delle condizioni di contesto.

2.7.3 La gestione delle varianti e la rendicontazione delle spese

In tema di rendicontazione delle spese, sono diversi i tecnici intervistati che ritengono che l'adozione, dove possibile (ma specialmente negli interventi di forestazione), dei **costi standard** possa agevolare, semplificare e accelerare le istruttorie.

Laddove questo non sia possibile un suggerimento è nel senso di fare preferibilmente riferimento ai **prezziari piuttosto che ai preventivi**.

In considerazione del tema, molto attuale, delle **repentine variazioni dei prezzi** di mercato, un suggerimento (che andrebbe meglio chiarito) è che l'ammissibilità delle spese e degli importi previsti nella domanda di sostegno possa tener conto delle variazioni di mercato, offrendo all'azienda l'opportunità di fare scelte alternative nel caso di incrementi significativi.

Un altro intervistato propone la possibilità, per il beneficiario, di realizzare varianti **“da approvare a collaudo** con responsabilità del tecnico professionista”.

Vi è infine il suggerimento, già illustrato nel § 2.6, di distinguere tra le varianti vere e proprie e i c.d. **“adattamenti tecnici”** che non dovrebbero richiedere modifiche su SIAN.

2.7.4 La formazione e la comunicazione

Infine, ma forse si dovrebbe dire innanzitutto, una serie di suggerimenti e raccomandazioni mirano al miglioramento della conoscenza e della comunicazione.

Un primo suggerimento per superare molte criticità, e non si può non condividerlo, è quello di favorire la **formazione continua** per i dottori agronomi e dottori forestali in collaborazione con la federazione degli ordini sui diversi argomenti.

Più specificamente, si ipotizza di organizzare **giornate formative su singoli bandi o misure**, con il coinvolgimento dei **funzionari** regionali competenti.

Ma, naturalmente, la richiesta più forte e condivisa da parte dei tecnici è quella di avere una **sempre migliore interlocuzione** con i responsabili delle misure e con l'AdG, pur riconoscendo – in molti casi – la loro piena disponibilità e collaborazione.

La richiesta riguarda naturalmente i processi amministrativi in corso ma, secondo alcuni, una maggiore interlocuzione si dovrebbe avere anche le fasi di **predisposizione e di presentazione delle domande**.

L'obiettivo, in altre parole, dovrebbe essere sia quello di prevenire le problematiche sia quello di risolverle.

Più concretamente, si suggerisce di creare un indirizzo di **e-mail dedicato** all'inoltro delle FAQ per ogni tipo di domanda di sostegno.

Infine, si ricorda l'esigenza di migliorare il **funzionamento del portale AGEA/SIAN**, perché è questa l'origine e la destinazione di gran parte dei flussi di informazione che caratterizzano gli iter procedurali.





3 RISPOSTA AI QUESITI DI VALUTAZIONE

I tecnici dei CAA e indipendenti che assistono i potenziali beneficiari del PSR sono un anello fondamentale nel processo di attuazione del Programma, e dispongono di un punto di vista privilegiato sui meccanismi procedurali da una parte, e sulle esigenze e le aspettative dei potenziali beneficiari dall'altra.

Le risposte raccolte con l'indagine diretta consentono di individuare alcuni aspetti critici del ciclo procedurale, ma anche i possibili margini di miglioramento, e di apprezzare quanto di positivo si sta facendo in questa direzione.

3.1 DOMANDA 1 – LE MODALITÀ E GLI STRUMENTI CHE USANO I CAA E I TECNICI SONO ADEGUATI A SUPPORTARE I POTENZIALI BENEFICIARI DEL PSR REGIONALE?

3.1.1 Criterio 1.a: I canali istituzionali di comunicazione soddisfano le esigenze degli operatori e degli utenti

Più dell'80% dei tecnici apprende della pubblicazione dei bandi del PSR dal sito web del Programma. Si tratta di gran lunga della principale modalità, mentre altre iniziative istituzionali (newsletter, Facebook) sono a questo scopo molto meno utilizzate.

Danno un giudizio molto positivo o positivo del sito web del PSR Abruzzo, in media, più di 9 tecnici su 10. Qualche minimo accento critico riguarda solo la facilità di navigazione.

Nella fase di presentazione delle domande di sostegno, oltre il 60% dei risolve le criticità che incontra tramite il servizio FAQ della Regione, con un grado di soddisfazione sufficiente, ma senz'altro migliorabile.

Nelle fasi successive dell'iter delle domande di sostegno, la risoluzione delle criticità è ricercata più attraverso canali informali, ma sempre con gli uffici regionali in una posizione di primo piano. Ciò avviene anche quando la competenza ultima è dell'OP AGEA (in particolare nella fase di inserimento della domanda sistema) ed è in questa circostanza che le soluzioni appaiono più difficoltose e meno soddisfacenti.

3.1.2 Criterio 1.b: Viene data adeguata visibilità alle opportunità offerte dal PSR

I tecnici svolgono un'attività regolare di informazione dei propri utenti sulle opportunità offerte dal PSR, che essi non conoscono: il 58% dei tecnici lo fa molto frequentemente con la quasi totalità dei propri utenti, mentre un ulteriore 31% lo fa spesso con almeno metà di essi.

Circa tre quarti dei tecnici intervistati hanno partecipato negli ultimi tre anni ad iniziative di divulgazione dirette ai potenziali beneficiari, organizzate perlopiù dal Dipartimento dell'agricoltura o dalle associazioni. Nella quasi totalità dei casi il giudizio è positivo o molto positivo sia per l'organizzazione che per i contenuti, e quasi tutti considerano utili e necessarie queste iniziative.

Per i tecnici, il sito web del PSR è la principale fonte di informazione sui nuovi bandi, e questa fonte è giudicata positivamente o molto positivamente sotto il profilo dell'utilità, della completezza, della tempestività e della chiarezza da quasi il 90% dei tecnici che ne fanno uso.

3.1.3 Criterio 1.c: La partecipazione alle opportunità del PSR è agevole

La partecipazione ai bandi del PSR presenta con molta frequenza criticità soprattutto con riferimento alla individuazione ed al reperimento – da parte dei diretti interessati – della documentazione necessaria. Con minore frequenza si presentano anche criticità in merito ai criteri di ammissibilità.





Una volta perfezionata la domanda e raccolta la documentazione necessaria, capita spesso che il suo inserimento nel SIAN incontri difficoltà di tipo tecnico dovute ai bocchi del sistema o a problemi nell'inserimento della documentazione.

Si tratta tuttavia di difficoltà che vengono di norma superate in maniera soddisfacente, grazie soprattutto al supporto, formale e informale, degli uffici della Regione.

Quello che invece appare essere un limite più strutturale emerge invece indirettamente attraverso i suggerimenti formulati dai tecnici, che ritengono che i bandi risultano per lo più orientati a soddisfare i fabbisogni della fascia superiore delle aziende regionali, mentre sono poco adatti a rispondere a esigenze più basilari della maggior parte delle aziende.

3.1.4 Criterio 1.d: La gestione procedurale dei progetti è facilitata

Stando alle opinioni espresse dai tecnici, il percorso procedurale delle domande di sostegno trova le sue principali criticità proprio nella fase iniziale, ovvero al momento dell'inserimento della domanda sul SIAN, e non sempre vengono superate in maniera soddisfacente.

L'interlocutore a cui si fa riferimento di preferenza è il referente regionale, e non quello presso l'OP, che gestisce e governa il SIAN.

Le fasi procedurali successive creano minori difficoltà, anche perché non gravate dalle stesse scadenze e ritmi della presentazione delle domande di sostegno.

In generale, le interlocuzioni informali con gli uffici regionali e dell'OP, l'esperienza accumulata, gli scambi con i colleghi, consentono di trovare soluzioni piuttosto soddisfacenti.

Esistono però, secondo i tecnici, significativi margini di miglioramento, da una parte, nel senso di una razionalizzazione delle regole e delle procedure e, dall'altra, attraverso una maggiore condivisione e scambio con gli uffici regionali.

3.2 CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI

I tecnici e i CAA, insieme al Dipartimento agricoltura, alle Associazioni e OOPP, svolgono un ruolo fondamentale nel divulgare, presso i potenziali beneficiari, le opportunità che il PSR offre.

I tecnici intervistati considerano piuttosto positivamente il ruolo che il Dipartimento dell'agricoltura svolge nel fornire chiarimenti e supporto sulle procedure di attuazione del PSR, e ad esso si appoggiano di preferenza per risolvere i problemi che incontrano.

La documentazione a corredo delle domande rappresenta spesso una criticità, in primo luogo per la difficoltà di individuare quale sia necessaria, in secondo luogo per riuscire a ottenerla dall'interessato e in terzo luogo per inserirla a sistema.

Il SIAN è l'oggetto su cui si riversa molto del malcontento degli operatori, in parte per i problemi tecnici di funzionamento che spesso manifesta, in parte per essere il terminale di una filiera procedurale non sempre lineare e trasparente come auspicato.

La semplificazione e lo snellimento delle procedure è l'immane raccomandazione di gran parte dei tecnici intervistati. Naturalmente la complessità non è sempre facilmente eliminabile, tuttavia è giusto continuare a valutare sempre i possibili ambiti di miglioramento e semplificazione e, nello stesso tempo, cercare di garantire sempre la massima chiarezza e trasparenza delle regole.

A tal fine è importante mantenere vivo e costruttivo il confronto e lo scambio, nelle due direzioni, tra l'Amministrazione regionale e i tecnici.





Conclusioni

Il sito web del PSR Abruzzo è utilizzato assiduamente da tecnici, soprattutto per informarsi sull'uscita dei bandi e sulla documentazione richiesta
Il giudizio sul sito è generalmente positivo, con qualche riserva sulla facilità di navigazione
La grande maggioranza dei tecnici, anche quando dotati di notevole esperienza, hanno dovuto affrontare nuove misure, regole e tematiche nel corso degli ultimi tre anni e sono in ciò stati supportati da documenti e iniziative di divulgazione da parte del Dipartimento
I tecnici si fanno, a loro volta, promotori delle opportunità offerte dal PSR presso la gran parte dei loro utenti
La prima preoccupazione dei tecnici nella presentazione delle domande di sostegno riguarda i criteri di ammissione e i documenti necessari
La criticità incontrate nella predisposizione e presentazione della domanda vengono affrontate preferibilmente attraverso il servizio FAQ, ma molto spesso con suggerimenti informali. I risultati sono, però, in genere considerati poco più che sufficienti
Più del 70% dei tecnici incontra spesso o molto spesso problemi per il blocco del sistema (SIAN)
La Regione rappresenta l'interlocutore preferito (rispetto all'OP) anche per la risoluzione dei problemi nell'inserimento delle domande a sistema
La fase successiva alla presentazione delle domande di sostegno presenta solitamente minori criticità, e comunque più agevoli da affrontare
Le difficoltà che si presentano dopo la presentazione della domanda di sostegno riguardano soprattutto le integrazioni documentali e la gestione delle varianti
Le criticità della gestione delle domande di sostegno e di pagamento vengono risolte in maniera piuttosto soddisfacente attraverso l'interlocuzione informale con gli uffici regionali
Dai tecnici emerge la richiesta di garantire un'offerta di bandi rivolti anche alle realtà aziendali meno strutturate, che hanno fabbisogni più elementari
Un'altra richiesta dei tecnici è quella semplificare la richiesta e l'approvazione di varianti nei casi in cui queste siano determinate da contingenze esterne o siano dettate da esigenze tecniche

Raccomandazioni

Bisognerebbe migliorare la struttura del sito per migliorarne la navigazione
Bisognerebbe valutare, in ogni procedura, le opportunità di ridurre e semplificare la documentazione richiesta ai potenziali beneficiari
È necessario fare il massimo sforzo per illustrare, chiarire, precisare le regole relative in particolare alla documentazione a corredo della domanda di sostegno
È auspicabile l'intensificazione e la strutturazione di momenti di scambio e confronto tra i tecnici e gli uffici regionali





4 ALLEGATO A: INDAGINE SUL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR

- A.1 NOME E COGNOME: _____
- A.2 INDIRIZZO E-MAIL: _____
- A.3 CON CHE FREQUENZA LE CAPITA DI ASSISTERE LE AZIENDE NELLA PRESENTAZIONE DI DOMANDE DI SOSTEGNO E/O DI PAGAMENTO RELATIVE AL PSR ABRUZZO?
- molto frequentemente, più volte a settimana*
 - spesso, più volte al mese*
 - ogni tanto, poche volte al mese*
 - raramente*

A. SITO WEB ISTITUZIONALE DEL PSR ABRUZZO 2014-2022

- A.4 CONOSCE IL SITO WEB DEDICATO AL PSR 2014-2022?
- No (vai a B.1)*
 - Sì*
- A.5 CON CHE FREQUENZA LO CONSULTA?
- Più volte a settimana*
 - Più volte al mese*
 - Sporadicamente*
 - Mai*
- A.6 QUALI SONO LE INFORMAZIONI CHE CERCA CON MAGGIOR FREQUENZA SUL SITO? (Possibili più risposte)
- Notizie sulla tempistica di pubblicazione dei bandi*
 - Consultazione dei bandi*
 - Esiti delle istruttorie*
 - Indicazioni per la rendicontazione delle spese*
 - Altro, specificare: _____*
- A.7 COME GIUDICA IL SITO WEB SOTTO I SEGUENTI PROFILI?

	<i>Molto positivamente</i>	<i>Abbastanza positivamente</i>	<i>Abbastanza negativamente</i>	<i>Molto negativamente</i>	<i>Non so</i>
<i>Facilità di navigazione</i>					
<i>Utilità delle informazioni</i>					
<i>Aggiornamento</i>					
<i>Affidabilità</i>					

B CONOSCENZA DELLE OPPORTUNITÀ E DEI CONTENUTI DELLE MISURE

- B.1 COME APPRENDE USUALMENTE DELLE PUBBLICAZIONI DEI BANDI? (Max 2 risposte)
- sito internet del PSR*
 - Facebook*
 - Newsletter Regione Abruzzo*
 - Ordine professionale*
 - Colleghi*
 - Associazioni/OOPP*



APPROFONDIMENTO TEMATICO: IL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR



- *Aziende*

B.2 COME GIUDICA L'INFORMAZIONE RICEVUTA?

	<i>Molto positivamente</i>	<i>Abbastanza positivamente</i>	<i>Abbastanza negativamente</i>	<i>Molto negativamente</i>	<i>Non so</i>
<i>Tempestività</i>					
<i>Utilità</i>					
<i>Comprensibilità/chiarezza</i>					
<i>Completezza</i>					

B.3 NEGLI ULTIMI 3 ANNI LE È CAPITATO DI AFFRONTARE QUALCHE MISURA SOSTANZIALMENTE NUOVA CON REGOLE E/O TEMATICHE A LEI SCONOSCIUTE O CONOSCIUTE SOLO PARZIALMENTE?

- No (vai a C.1)*
- Si (vai a B.4)*

B.4 RISPETTO AD EVENTUALI PROBLEMATICHE HA USUFRUITO DI UN QUALCHE SUPPORTO GRAZIE AD INIZIATIVE (WORKSHOP, SEMINARI, ETC.) ORGANIZZATE O A DOCUMENTAZIONE (NOTE DI SINTESI, LINEE GUIDA, ETC.) PRODOTTE DAI SEGUENTI SOGGETTI? (Possibili più risposte)

- *Dipartimento Agricoltura*
- *Ordine professionale*
- *Associazioni/OOPP*
- *Rete Rurale Nazionale*
- *Altro, specificare: _____*
- *Nessuno dei precedenti*

C DIVULGAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ PRESSO I POTENZIALI BENEFICIARI

C.1 NEGLI ULTIMI 3 ANNI LE HA PARTECIPATO IN MANIERA ATTIVA AD INIZIATIVE DI DIVULGAZIONE DIRETTE AI POTENZIALI BENEFICIARI IN COLLABORAZIONE CON /SU IMPULSO DELLE / ORGANIZZATE DALLE SEGUENTI TIPOLOGIE DI SOGGETTI? (Possibili più risposte)

- *Dipartimento Agricoltura*
- *Ordini professionali*
- *Associazioni/OOPP*
- *GAL*
- *Rete Rurale Nazionale*
- *Altro, specificare: _____*
- *Nessuno dei precedenti (vai a C.3)*

C.2 ESPRIMA UN GIUDIZIO SU TALI INIZIATIVE SULLA BASE DELLA SUA ESPERIENZA?

	<i>Molto positivamente</i>	<i>Abbastanza positivamente</i>	<i>Abbastanza negativamente</i>	<i>Molto negativamente</i>	<i>Non so</i>
<i>Organizzazione</i>					
<i>Contenuti informativi</i>					

C.3 CREDE CHE SIANO NECESSARIE/UTILI ULTERIORI INIZIATIVE DI QUESTO GENERE?

- No*
- Si*

C.4 CON CHE FREQUENZA LE CAPITA DI PROPORRE AI SUOI UTENTI OPPORTUNITÀ E/O INIZIATIVE DI CUI GLI STESSI NON SONO A CONOSCENZA?

- Molto frequentemente, con quasi tutti i miei utenti*
- Spesso, con almeno la metà dei miei utenti*





- Ogni tanto, solo con alcuni dei miei utenti
- Raramente/mai

D FASE DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO

D.1 NEGLI ULTIMI 3 ANNI CON CHE FREQUENZA HA RISCONTRATO DELLE CRITICITÀ RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI RELATIVI AI BANDI A VALERE SUL PSR?

	Molto frequentemente	Spesso	Ogni tanto	Raramente	Mai
Condizioni di ammissibilità					
Impegni a carico del beneficiario					
Investimenti e/o costi ammissibili					
Criteri di selezione					
Documentazione richiesta					
Altro, specificare: _____					

D.2 GENERALMENTE IN CHE MODO RISOLVE IL PROBLEMA?

- Servizio FAQ
- Help desk AdG
- Provo a risolvere autonomamente
- Consigli dei colleghi
- Pari informali espressi dagli uffici preposti
- Altro, specificare: _____
- Non trovo soluzione

D.3 QUANTO È MEDIAMENTE SODDISFATTO DELLE SOLUZIONI TROVATE? (Giudizio da 1 a 10)

D.4 CON CHE FREQUENZA I SUOI UTENTI HANNO DIFFICOLTÀ A PRODURRE LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA SOSTEGNO?

- Molto frequentemente, quasi tutti i miei utenti
- Spesso, almeno la metà dei miei utenti
- Ogni tanto, solo alcuni dei miei utenti
- Raramente/mai

E FASE DI COMPILAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO SUL SIAN

E.1 NEGLI ULTIMI 3 ANNI CON CHE FREQUENZA HA RISCONTRATO DELLE CRITICITÀ RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI ATTINENTI ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO SUL SIAN?

	Molto frequentemente	Spesso	Ogni tanto	Raramente	Mai
Accesso/contenuti fascicolo aziendale					



APPROFONDIMENTO TEMATICO: IL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR



	Molto frequentemente	Spesso	Ogni tanto	Raramente	Mai
Modulistica					
Caricamento a sistema della documentazione					
Blocchi del sistema					
Assenza di feedback sul buon esito della procedura					
Altro, specificare: _____					

E.2 GENERALMENTE IN CHE MODO RISOLVE IL PROBLEMA?

- Referente presso la Regione
- Referente presso OP/SIAN
- Provo a risolvere autonomamente
- Altro, specificare: _____
- Non trovo soluzione

E.3 QUANTO È MEDIAMENTE SODDISFATTO DELLE SOLUZIONI TROVATE? (Giudizio da 1 a 10)

F GESTIONE DELLA FASE SUCCESSIVA ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO

F.1 NEGLI ULTIMI 3 ANNI CON CHE FREQUENZA HA RICONTRATO DELLE CRITICITÀ RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI ATTINENTI ALLA FASE SUCCESSIVA ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO?

	Molto frequentemente	Spesso	Ogni tanto	Raramente	Mai
Integrazioni documentali					
Rendicontazione delle spese					
Presentazione/gestione di domande di varianti					
Domanda di pagamento					
Altro, specificare: _____					

F.2 GENERALMENTE IN CHE MODO RISOLVE IL PROBLEMA?

- Servizio FAQ
- Help desk AdG
- Referente presso OP/SIAN
- Consigli dei colleghi
- Pari informali espressi dagli uffici preposti
- Provo a risolvere autonomamente
- Altro, specificare: _____
- Non trovo soluzione



APPROFONDIMENTO TEMATICO: IL RUOLO DEI TECNICI NELL'INTERLOCUZIONE TRA I POTENZIALI BENEFICIARI E IL PSR



- F.3 QUANTO È MEDIAMENTE SODDISFATTO DELLE SOLUZIONI TROVATE? (Giudizio da 1 a 10)
- F.4 CON CHE FREQUENZA I SUOI UTENTI HANNO DIFFICOLTÀ A PRODURRE LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA RISOLUZIONE DI EVENTUALI CRITICITÀ SUCCESSIVE ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI SOSTEGNO?
- Molto frequentemente, quasi tutti i miei utenti*
 - Spesso, almeno la metà dei miei utenti*
 - Ogni tanto, solo alcuni dei miei utenti*
 - Raramente/mai*

G EVENTUALI COMMENTI FINALI

- G.1 HA QUALCHE SUGGERIMENTO SU COME SUPERARE LE CRITICITÀ RISCONTRATE?

H CONCLUSIONE DELL'INTERVISTA

La ringraziamo di avere partecipato a questa intervista.

Se ha suggerimenti o vuole chiarimenti, può farlo tramite e-mail, all'indirizzo isri.valpsr@gmail.com

