UNIONE EUROPEA

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

MS4

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento "Irrogazioni di sanzioni per violazioni amministrative"

I Report di analisi AS IS e TO BE contengono le informazioni relative alle seguenti attività:

BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale

BPR5 - Rapporti di analisi e proposte per la standardizzazione

BPR6 - Proposte di realizzazione dei processi trasversali e specificazione delle interrelazioni con i processi verticali

BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni

BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione

BPR13- Indicatori di performance AS-IS

BPR14 – Sistemi e funzioni a supporto dei processi

BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

27 novembre 2012 Versione 3

Tabella Riepilogativa degli incontri realizzati in fase di analisi AS IS e TO BE

Data Riunione AS IS	**Data Riunione TO BE**	**Intervistato**	**Redatto da**
12/10/2011		Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia, Dr. C. Masnata	*Team progettuale*
08/11/2011		Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia, Dr. C. Masnata	*Team progettuale*
	08/11/2011	Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia, Dr. C. Masnata	*Team progettuale*
	23/11/2011	Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia, Dr. C. Masnata	*Team progettuale*
	01/10/2012*	P.i. A. Dessi, Uff. V. Agus, Uff.c. D. Urrai	*Team progettuale*

** L'incontro indicato è stato realizzato al fine di integrare e aggiornare i report, nell'ambito della fase 2 del progetto e-grow.*

UNIONE EUROPEA

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

<u>Verbale/report AS IS del procedimento:</u>

IRROGAZIONI DI SANZIONI PER VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE

BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale
BPR3- Popolamento repository documentazione di riferimento
BPR8- Proposte di revisione normativa
BPR13- Indicatori di performance AS-IS
BPR18- Indicatori di obiettivo
BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

07 novembre 2011 Versione 01

SOMMARIO

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO 3

1 REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "irrogazioni di sanzioni per violazioni AMMINISTRATIVE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS) 4

1.1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 4
1.2 ATTIVITA' SVOLTE: 4
1.3 OBIETTIVI DELL'INCONTRO 4
1.4 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 4

2 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 7

3 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 8

4 ALLEGATI 8

4.1 MAPPATURA 8

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

La fase di progetto 2.3 "Analisi di dettaglio della situazione "AS-IS e proposte di miglioramento ("TO-BE"), prevede una Mappatura AS-IS preliminare, atta a rilevare la situazione attuale in maniera dettagliata, in termini di processi, procedure, sistemi a supporto e allineamento con il sistema di controllo interno, e conseguente identificazioni delle criticità[1].

Tali attività saranno supportate dall'impiego del software ARIS e sono state realizzate tramite incontri di condivisione e workshop di approfondimento, coerentemente con le modalità di coinvolgimento e partecipazione attiva della Regione, in particolare della figura del Responsabile unico di procedimento.

Il documento della Road Map delle attività[2], all'interno della sezione relativa alla metodologia applicabile a questa fase, prevede la predisposizione e la consegna di due verbali quali documenti finali di sintesi da consegnare al referente e al Direttore di riferimento rispettivamente:

- della fase AS-IS e di Gap Analysis (**I verbale**) e
- della fase TO-BE (**II verbale**).

[1] Come previsto da Offerta Tecnica, rif. Cap. 2, paragrafo 2.3.1.2, pag. 69 e seg.
[2] Rif. Road Map delle attività, Cap.2, pagg 4 e 5.

1 REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "IRROGAZIONI DI SANZIONI PER VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1.1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia e il Dr. C. Masnata
- Per il Team progettuale: Dr. A. Bezzi e Dr. N. Giannerini

1.2 ATTIVITA' SVOLTE:

Incontri preliminari in cui sono stati illustrati obiettivi e metodologie del progetto e l'importanza del coinvolgimento convinto delle persone e dei servizi coinvolti dal progetto.
Sono state elaborate le informazioni rilevate, verificando eventuali incongruenze e rappresentando le stesse in opportune visualizzazioni che dovrebbero aiutare a definire specificità e criticità del procedimento, i cui risultati sono riportati nel presente verbale/report

1.3 OBIETTIVI DELL'INCONTRO

a. Presentazione del progetto e delle attività svolte
b. Verifica della mappatura del procedimento "as is"
c. Presentazione delle criticità / gap analysis
d. Ulteriori approfondimenti/ spunti operativi per la fase TO BE

1.4 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

- ***Titolo:*** Irrogazioni di sanzioni per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche
- ***Assessorato:*** *Assessorato della Difesa dell'ambiente*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale del corpo forestale e di vigilanza ambientale*
- ***Servizio:*** *Servizio di vigilanza e coordinamento tecnico*
- ***Destinatari:*** *Cittadini, Imprese ed Enti Pubblici, Privati e Locali*
- ***Attori coinvolti:*** *Cittadini, Dirigente Regionale, Servizio, Stazione Forestale, Ragioneria Generale.*
- ***Risorse impiegate:*** *2 funzionari a tempo pieno e 3 assistenti amministrativi*
- ***Descrizione procedimento:*** *Il Servizio Vigilanza e coordinamento tecnico del Corpo forestale e di vigilanza ambientale è l'autorità competente all'applicazione delle sanzioni amministrative conseguenti a violazioni della normativa in materia di attività di caccia, pesca (marittima e interna), protezione dei boschi dagli incendi e tutela delle zone carsiche. La violazione può essere accertata dal Corpo forestale e dagli altri organi di controllo abilitati: Carabinieri, Guardia di finanza, Polizia di Stato, Vigili urbani, agenti accertatori regionali e provinciali. Quando il trasgressore riceve la notifica di un verbale può adottare due opzioni: pagare o contestare. Pagare in*

misura ridotta entro 60 giorni ossia per un importo pari ad un terzo del massimo previsto o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione Il versamento dell'importo indicato nel verbale deve essere effettuato sul c/c postale n. 60747748 o tramite bonifico bancario su conto "entrate varie", intestato a Regione Autonoma della Sardegna, specificando nella causale di versamento il numero e la data del processo verbale, l'organo che lo ha redatto e il nome del trasgressore. Il pagamento in misura ridotta estingue l'obbligazione e blocca l'attivazione del procedimento di applicazione della sanzione amministrativa.

Qualora ci sia stato un sequestro, l'organo che lo ha disposto procede alla restituzione dei beni sequestrati, salvo quelli per cui è prevista la confisca necessaria. Per evitare disguidi e l'attivazione del procedimento sanzionatorio, si suggerisce a chi effettua il versamento di darne comunicazione all'organo che ha redatto il verbale di contestazione. La contestazione del verbale deve avvenire entro 30 giorni dal ricevimento del verbale presentando uno scritto difensivo per contestare o precisare quanto verbalizzato. E' possibile, inoltre, chiedere di essere ascoltati personalmente. Lo scritto difensivo può essere presentato o inviato al seguente indirizzo: Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA, Via Biasi n.7, 09131 Cagliari; Fax 070 6066591; mail: cfva.vigilanza@regione.sardegna.it. La presentazione di uno scritto difensivo o il colloquio non sospendono né interrompono i termini di pagamento nella misura ridotta. Trascorsi 60 giorni dalla notifica senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, l'organo che ha emesso il verbale di contestazione trasmette al Servizio vigilanza e coordinamento tecnico il rapporto con tutti gli atti di accertamento svolti. Il Servizio attiva il procedimento applicativo della sanzione amministrativa, esaminando il rapporto amministrativo, gli scritti difensivi e ascoltando gli interessati che ne abbiano fatto richiesta.

Al termine di tali attività, il Servizio:

a) *se ritiene fondato l'accertamento, determina la somma dovuta per la violazione e ne ingiunge il pagamento, insieme con le spese, all'autore della violazione e alle persone che vi sono obbligate solidalmente; se ritenuta fondata la richiesta di rateizzazione, determina il numero delle rate e le modalità di pagamento, applicando gli interessi.*
b) *se, invece, non ritiene fondato l'accertamento, emette ordinanza motivata di archiviazione.*

Se viene notificata l'ingiunzione di pagamento il trasgressore può pagare oppure presentare ricorso. Se il trasgressore si trova in condizioni economiche disagiate tali da non poter affrontare, se non con gravi disagi, il pagamento in un'unica soluzione della sanzione, potrà richiedere la riduzione o la rateizzazione, mediante l'invio di un'apposita richiesta dalla quale emerga la propria situazione economica e l'indicazione del numero di rate.

1)Pagamento:

Il pagamento deve avvenire entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento, secondo le modalità indicate nel provvedimento stesso. Per evitare disguidi relativi alla mancata ricezione del pagamento, si suggerisce di comunicare il pagamento al Servizio. Come già evidenziato, l'interessato che si trovi in condizioni economiche

disagiate può richiedere il pagamento rateale entro 30 giorni dalla notifica. La richiesta deve contenere l'indicazione delle condizioni che impediscono il pagamento in un'unica soluzione e deve essere inviata a: Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA, Via Biasi n. 7, 09131 Cagliari; Fax 070 6066591; mail: cfva.vigilanza@regione.sardegna.it. Il direttore del Servizio decide se accogliere o rigettare la richiesta e comunica l'esito all'interessato. Il mancato pagamento anche di una sola rata comporta il versamento in un'unica soluzione dell'importo residuo.

2) Ricorso

Entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza il trasgressore o l'obbligato in solido possono presentare ricorso contro il provvedimento ingiuntivo davanti al giudice unico presso il Tribunale competente per territorio o al Giudice di Pace nel caso di agriturismo. L'autorità a cui presentare ricorso viene indicata nell'ordinanza. Qualora non venga presentata opposizione al Tribunale o al Giudice di Pace e non si sia effettuato il pagamento, il Servizio provvede all'iscrizione a ruolo. Una volta che il ruolo diviene esecutivo, il Servizio notifica agli interessati la cartella esattoriale. La somma dovuta è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere da quello in cui la sanzione è divenuta esigibile e fino alla data di consegna del ruolo al concessionario della riscossione.

- ***Volume pratica:*** *circa 480 pratiche all'anno (compreso il contenzioso)*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.)***: *Per una stima precisa e dettagliata sui tempi si rimanda all'allegato " Tempo di lavoro contenzioso"*
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Documentazione cartacea*
- ***Input iniziale:*** Trasgressione delle norme di riferimento
- ***Output finale****: Ricezione Pagamento/Ricorso*
- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *300 giorni (media)*
- ***Tempi effettivi per pratiche eccezionali:*** *massimo 5 anni dall'accertamento (limiti per prescrizione)*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:*** *60 giorni per il pagamento della sanzione amministrativa entro i quali ci sono 30 giorni per la presentazione degli scritti difensivi, 30 giorni per il pagamento dell'ingiunzione di pagamento oppure 30 giorni per presentazione ricorso.*
- ***Normativa di riferimento:*** *Legge n. 689 del 24/11/1981 - Capo I - Modifiche al sistema penale. Le sanzioni amministrative; L.150/2011*
- ***Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento:*** *No*
- ***Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento:*** *Office (Excel)*
- ***Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione:*** *Protocollo dell'Assessorato, Ragioneria Generale.*
- ***Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione:*** *Stazioni Forestali, Organi competenti in materia di sanzioni amministrative per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche.*
- ***Strategicità del procedimento:*** *Alta*

- ***Sistema di controlli per verifica requisiti di qualità:*** Non ci sono strumenti particolari adottati: check list; sistemi informatici che avvisino automaticamente o impediscano il proseguimento di un'attività. Né sono impegnati soggetti che controllano diversi da chi svolge l'attività. Nonostante questo le competenze messe in campo, sono in grado di presidiare la qualità del procedimento. In questo senso, nelle criticità è riportato un potenziale rischio di non ottimale efficacia nei controlli, in relazione alla non ottimale distribuzione tra chi ha la responsabilità formale dei procedimenti e chi di fatto presidia ed è il referente per lo svolgimento delle relative attività.
- ***Gestione delle eccezioni***: *Per una stima precisa e dettagliata sui tempi si rimanda all'allegato " Tempo di lavoro contenzioso"*

2 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

1) Titolo: Procedimento gestito con documentazione esclusivamente cartacea

Descrizione della criticità: gli atti sono gestiti con documentazione totalmente cartacea e non esistono database per l'archiviazione delle informazioni. Il Deposito degli atti avviene su tutto il territorio regionale. Il protocollo regionale in entrata inserisce alcuni dati generali dell'atto, scansiona ed archivia generalmente solo la prima pagina. In uscita dal Servizio l'atto non viene scansionato (rimane archiviato solo il file word). L'assegnazione interna della pratica con il Sibar è molto onerosa e macchinosa (quindi non viene fatta). Quando i documenti in entrata arrivano tramite PEC vengono reindirizzati con altra email all'assegnatario interno, l'email viene aperta in Outlook express, verificata eventualmente stampata e poi reindirizzata all'assegnatario della pratica tramite Outlook senza passare dal protocollo. Il destinatario non fascicola in entrata.

Tipo di criticità: Rischio di inefficienza del procedimento e di difficoltà nella rintracciabilità delle informazioni

Tipo di soluzione: Informatizzazione del procedimento (multicanale)

Descrizione soluzione: Predisposizione di un sistema informatizzato per la trasmissione degli atti.

Influenza per le possibili soluzioni informatiche: elevata**. Si noti che il procedimento relativo alla irrogazione di sanzioni ha le stesse caratteristiche anche per altri servizi regionali (es. Sanità, Demanio, …)**

2) Titolo: Rintracciabilità dell'avvenuto pagamento da parte del trasgressore

Descrizione della criticità: i pagamenti vengono effettuati su un unico conto corrente regionale "entrate varie" e non sono possibili altre forme di pagamento.

Tipo di criticità: Rischio di inefficienza del procedimento e di difficoltà nella rintracciabilità delle informazioni in quanto il Servizio deve esaminare tutti i pagamenti in entrata per reperire quelli interessati oltre all'aumento di potenziale insoddisfazione della cittadinanza che non può utilizzare altre forme di pagamento (es. bancomat, home banking, ecc.)

Tipo di soluzione: Organizzativa / amministrativa

Descrizione soluzione: Apertura di conti correnti differenti per le entrate e canali di pagamenti multipli.

Influenza per le possibili soluzioni informatiche: elevata**. Si noti che il procedimento relativo alla irrogazione di sanzioni ha le stesse caratteristiche anche per altri servizi regionali (es. Sanità, Demanio, …)**

3 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

L'elenco degli indicatori KPI misurabili per i procedimenti collegati o collegabili alle informazioni generali:

- ***Tempo medio di attraversamento del processo:*** *300 giorni*
- ***N° e % di eccezioni ai tempi medi di attraversamento del processo:*** *Per una stima precisa e dettagliata sui tempi si rimanda all'allegato " Tempo di lavoro contenzioso"*
- ***N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite:*** *Per una stima precisa e dettagliata sui tempi si rimanda all'allegato " Tempo di lavoro contenzioso"*
- ***% e numero pratiche andate a buon fine o non completa:*** *80%*

4 ALLEGATI

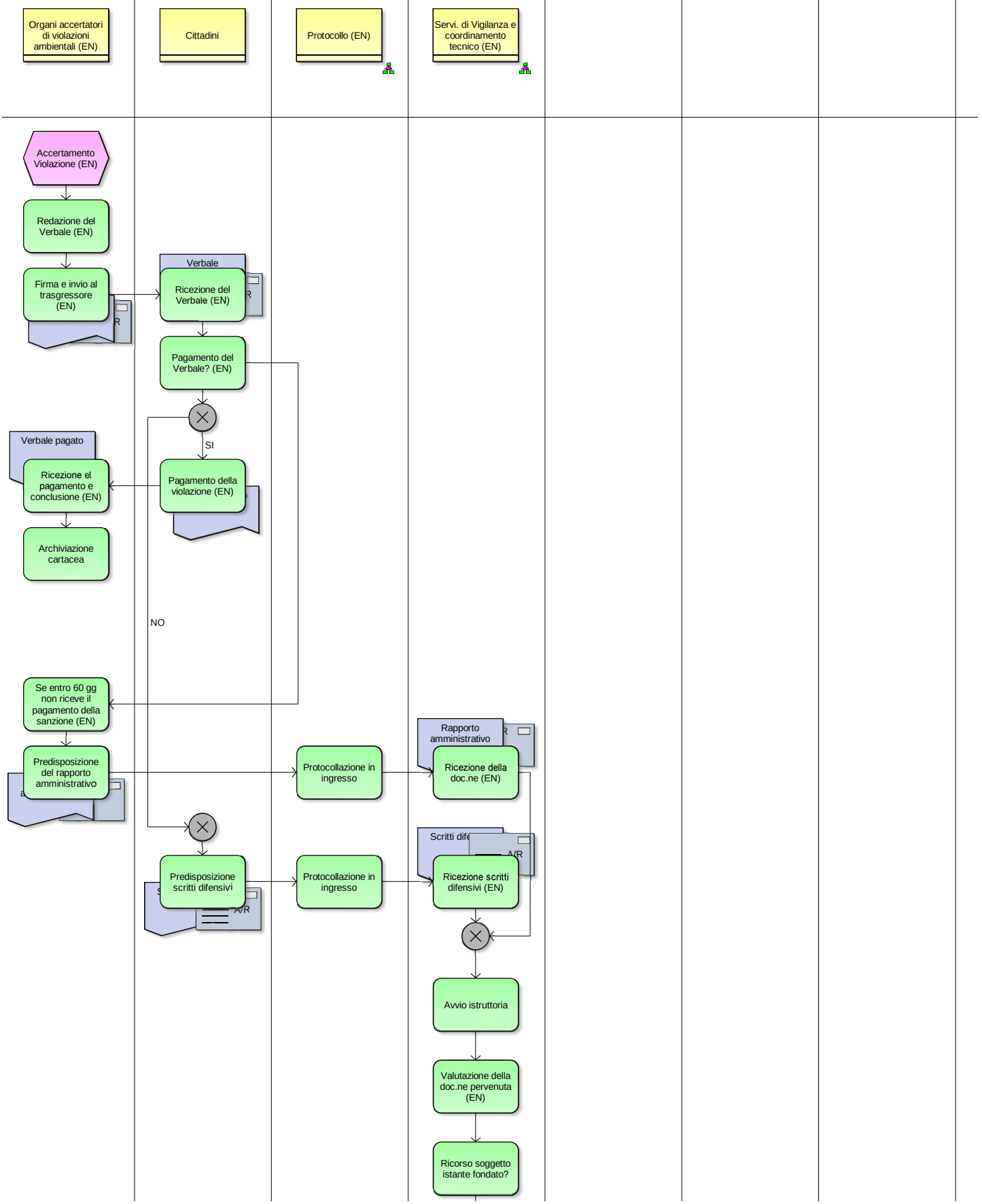
4.1 MAPPATURA

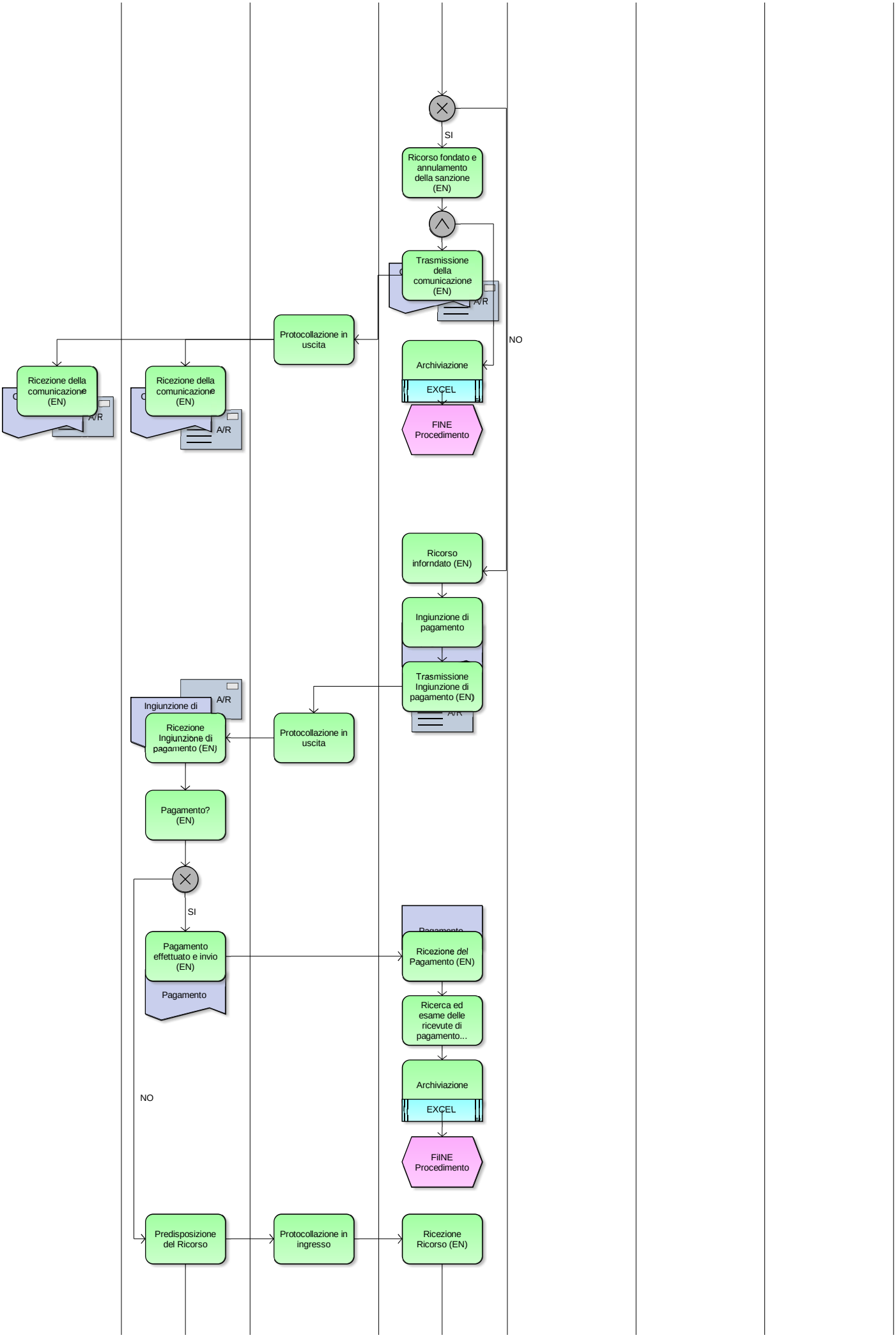
Nome Procedimento :
IRROGAZIONI DI SANZIONI PER VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE – AS IS

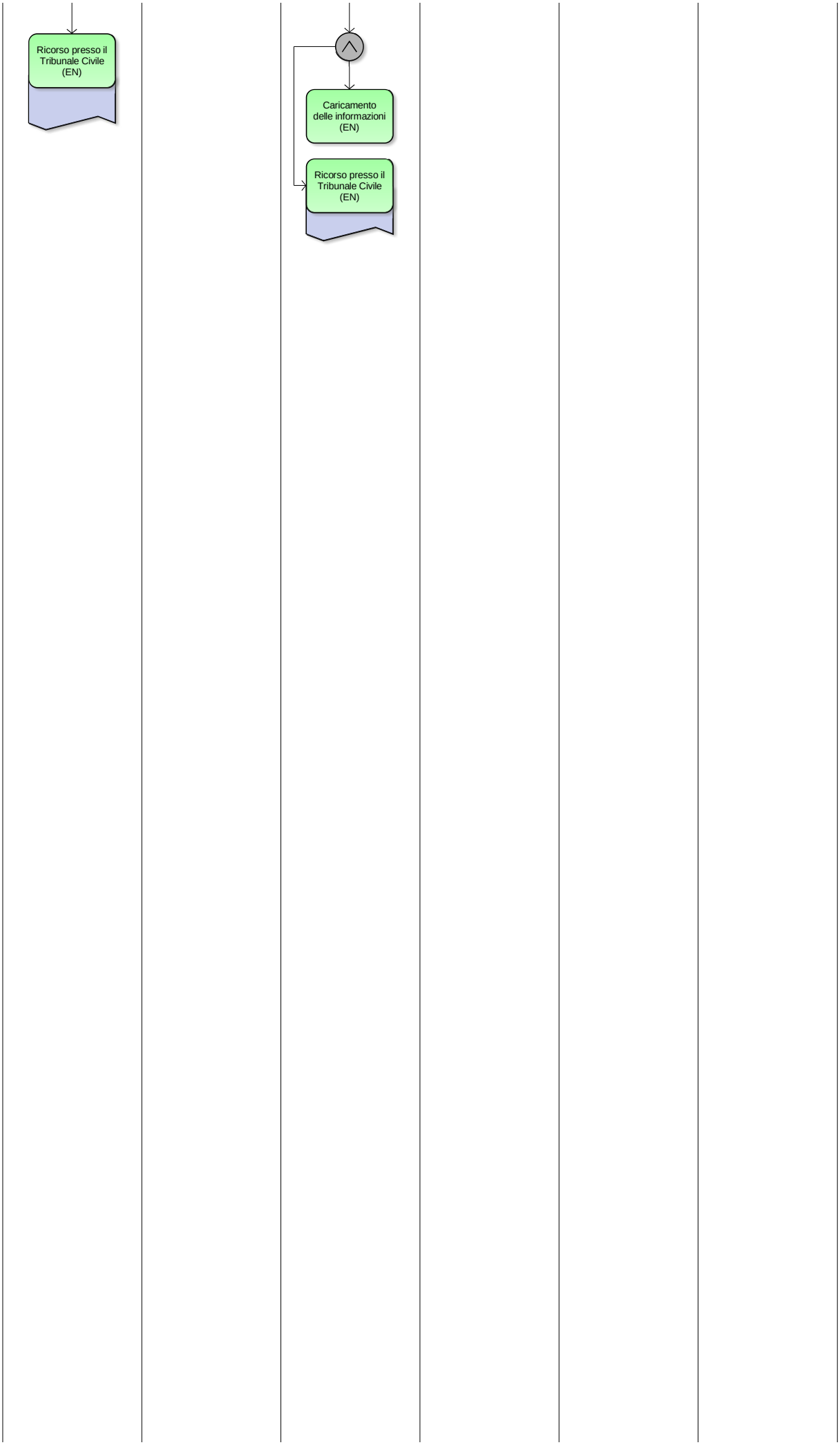
Tipo: CPE (Visualizzazione a colonne)

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

UNIONE EUROPEA




SI
Ricorso fondato e annulamento della sanzione (EN)
Trasmissione della comunicazione (EN)
A/R
Protocollazione in uscita
NO
Archiviazione
EXCEL
FINE Procedimento
Ricezione della comunicazione (EN)
A/R
Ricezione della comunicazione (EN)
A/R
Ricorso inforndato (EN)
Ingiunzione di pagamento
Trasmissione Ingiunzione di pagamento (EN)
A/R
Protocollazione in uscita
Ingiunzione di
A/R
Ricezione Ingiunzione di pagamento (EN)
Pagamento? (EN)
SI
Pagamento effettuato e invio (EN)
Pagamento
Ricezione del Pagamento (EN)
Ricerca ed esame delle ricevute di pagamento...
Archiviazione
EXCEL
FiINE Procedimento
NO
Predisposizione del Ricorso
Protocollazione in ingresso
Ricezione Ricorso (EN)


Ricorso presso il Tribunale Civile (EN)
Caricamento delle informazioni (EN)
Ricorso presso il Tribunale Civile (EN)

Irrogazioni di sanzioni per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche					
FASE	**DESCRIZIONE**	**STRUMENTO INFORMATICO**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**INPUT DA CHI (il soggetto che invia l'input)**	**QUANDO INVIA**
Accertamento violazione	Il Servizio Vigilanza e coordinamento tecnico del Corpo forestale e di vigilanza ambientale è l'autorità competente all'applicazione delle sanzioni amministrative conseguenti a violazioni della normativa in materia di attività di caccia, pesca (marittima e interna), protezione dei boschi dagli incendi e tutela delle zone carsiche.	No	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	Regolamento del Codice Civile, Amministrativo e Penale	n.d.
Pagamento/Contestazione Verbale	A seguito della notifica del Verbale il trasgressore può pagare in misura ridotta	No	Trasgressore / obbligato in solido	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	entro 60gg dal verbale
	A seguito della notifica del Verbale il trasgressore può presentre istanza di contetazione.	No	Trasgressore	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	entro 30gg dal verbale

Irrogazioni di sanzioni per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche					
FASE	**DESCRIZIONE**	**STRUMENTO INFORMATICO**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**INPUT DA CHI (il soggetto che invia l'input)**	**QUANDO INVIA**
Trasmissione atti	Trascorsi 60 giorni dalla notifica senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, l'organo che ha emesso il verbale di contestazione trasmette al Servizio vigilanza e coordinamento tecnico il rapporto con tutti gli atti di accertamento svolti.	Office (Word)	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	Trasgressore	n.d.
Istruttoria	Il Servizio attiva il procedimento applicativo della sanzione amministrativa esaminando tutti gli atti ed emette una notifica al trasgressore con l'ingiunzione al pagamento o se, invece, non ritiene fondato l'accertamento, emette ordinanza motivata di archiviazione.	Office (Word)	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	n.d.
		Office (Word/Excel)	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	Stazione Forestale o organo che ha emesso il verbale	n.d.
Conclusione	L'interessato può pagare oppure presentare ricorso	No	Trasgressore	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	n.d.

Irrogazioni di sanzioni per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche				
FASE	**Input (oggetto e requisiti specifici)**	**OUTPUT (oggetto e requisiti)**	**DESTINATARI (a chi va inviato)**	**TEMPI**
Accertamento violazione	Violazione del Codice	Verbale	Trasgressore	n.d.
Pagamento/Contestazione Verbale	Verbale di violazione	Pagamento sanzione sul c/c postale n. 60747748, intestato a Regione Autonoma della Sardegna (**entrate varie**)	Regione Sardegna	entro 60gg dal verbale
	Verbale di violazione	Scritti difensivi (vedi allegato 1)	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	entro 30gg dal verbale

Irrogazioni di sanzioni per violazioni in materia di caccia, pesca, protezione dei boschi dagli incendi e zone carsiche				
FASE	**Input (oggetto e requisiti specifici)**	**OUTPUT (oggetto e requisiti)**	**DESTINATARI (a chi va inviato)**	**TEMPI**
Trasmissione atti	Scadenza termine pagamento Verbale di violazione in misura ridotta	Trasmissione Atti: . Rapporti amministrativi . Scritti difensivi . Osservazioni (eventuali)	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	Dopo 60gg dalla Notifica del Verbale
Istruttoria	Atti amministrativi	Ingiunzione di pagamento	Trasgressore	n.d.
	Atti amministrativi	Archiviazione procedimento	. Trasgressore . Servizio (Foglio Excel)	n.d.
Conclusione	Notifica provvedimento	Pagamento/Ricorso	Servizio vigilanza e coordinamento tecnico del CFVA	entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento

UNIONE EUROPEA REPUBBLICA ITALIANA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

Report TO BE del procedimento:

IRROGAZIONE DI SANZIONI (PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI CACCIA, PESCA, PROTEZIONE DEI BOSCHI DAGLI INCENDI E ZONE CARSICHE)

BPR5 - Rapporti di analisi e proposte per la standardizzazione
BPR6 - Proposte di realizzazione dei processi trasversali e specificazione delle interrelazioni con i processi verticali
BPR7 - Alternative di riprogettazione
BPR8 - Proposte di revisione normativa
BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni
BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione
BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

17 ottobre 2012 Versione 3.0

SOMMARIO

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3
1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI: 3
1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3
2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 3
2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE 5
2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA 5
2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 6

3 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 7

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 7
3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 8
4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 8
5 Allegato I – FLOW CHART DI TO BE 9
6 ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 9
7 ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI 10

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

REPORT TO BE DEL PROCEDIMENTO

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI:

- Per la Regione Sardegna: Dr. G. Delogu, Dr. G. Monaci, Dr.ssa S. Murranca, Dr. M. Maxia e il Dr. C. Masnata
- Per il Team progettuale: Dr. A. Bezzi e Dr. N. Giannerini

Il giorno 01 ottobre 2012 è stato realizzato un ulteriore incontro di approfondimento:

- Per la Regione Sardegna: P.i. A. Dessi, Uff. V. Agus e il Uff.c. D. Urrai; Dr. E. Marongiu, Dr. G. Mugheddu
- Per il Team progettuale: Dr G. Aresu e Dr. F. Loffredo

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI

- Individuazione di standard di processo
- Realizzazione di un modello a tendere il più possibile confacente alle esigenze di efficienza per la Regione ed efficacia per gli utenti
- Raccolta del maggior numero di informazione per l'informatizzazione
- Adeguamento dei procedimenti ai sistemi informativi

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

Sono emerse alcune modifiche al flusso delle attività derivanti dal processo di reingegnerizzazione. L'attuale sequenza delle fasi del procedimento risulta conforme alle normative, logica ed efficace.
La sequenza logica e cronologica delle attività, riferiti ai soggetti responsabili e coinvolti e conseguenti passaggi di output e documenti informativi sono rappresentati nel diagramma di flusso (Allegato I).
I miglioramenti individuabili e derivanti dal previsto progetto di informatizzazione, incidono su diversi aspetti (riportati nel paragrafo successivo 3.3), permettono di velocizzare l'accesso e migliorare la rintracciabilità delle informazioni ottimizzando l'efficienza della fase di verifica da parte del Servizio. In particolare, si fa riferimento al processo di digitalizzazione e di trasmissione telematica degli atti, utilizzando un sistema di protezione dei dati sensibili, nonché alla introduzione di specifici conti correnti regionali dedicati in relazione alle causali di pagamento in modo da consentire una più rapida consultazione ed inoltre la possibilità di accesso al Portale delle Stazioni forestali locali, tramite apposite password, al fine di alimentare un database comune, messo a sistema per l'alimentazione della raccolta dati delle notifiche.

Di seguito si riportano due tabelle: la prima con il livello di informatizzazione proposto per ogni fase e la seconda con le previste interfaccia/schermate utente per fase.

Tab. 1: livello di informatizzazione proposto per fase

Fase	**Attore**	**Modalità**	**Proposte**
Caricamento del verbale di notifica della violazione	Servizio	Accesso al Portale e caricamento del verbale amministrativo o della comunicazione di notifica del reato	Informatizzazione totale
Notifica della violazione	Servizio Utente	Caricamento e visualizzazione dei documenti sul Portale	Informatizzazione totale tramite caricamento sul portale o trasmissione cartacea[1]
Accesso e identificazione al Portale	Utente	• carta d'identità elettronica con richiesta credenziali; • carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali; • posta elettronica certificata con email; • sportello con documento di identità.	Informatizzazione totale
Pagamento del verbale di sanzione	Trasgressore	Effettuazione del pagamento della sanzione comminata	Informatizzazione totale o doppio canale con bollettino
Comunicazione avvenuto pagamento	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Ricorso	Utente Protocollo	Caricamento scritti difensivi e protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Istruttoria	Servizio	Check automatico	Informatizzazione totale Collegamento al database contabilità
Ingiunzione di pagamento	Servizio Utente	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione parziale

Tab. 2: tipo di interfaccia/schermata per fase

Fase	**Attore**	**Interfaccia/schermata**
Notifica della violazione	Servizio	*Verbale amministrativo o Comunicazione di Notifica di reato*

[1] *In questa fase viene prevista la possibilità di mantenere il canale cartaceo, almeno in una prima fase con particolare riferimento alle notizie di reato.*

Fase	Attore	Interfaccia/schermata
	Trasgressore Stazione territoriale Procura	*Verbale amministrativo o Comunicazione di Notifica di reato*
Comunicazione avvenuto pagamento	Trasgressore	*Form* di inserimento dati Sistema di *flag* per i campi "verbale di accertamento" nei form;
	Servizio	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form o flag rosso per informazione mancante . L'informazione sintetica delle attività consente al servizio centrale di avere una visione completa dell'agenda e stato di impegno delle stazioni forestali locali per una migliore gestione delle attività stesse.
Ricorso	Trasgressore	*Form* di inserimento dati Caricamento scritti difensivi digitalizzati (scannerizzazione)
Richiesta di rateizzazione	Trasgressore	*Form* di inserimento dati
Istruttoria oggettiva	Servizio	Estrazione dal sistema contabile degli estremi del pagamento Caricamento esiti in un campo informativo che segnala l'avvenuto controllo Segnalazione di Alert nel'area riservata all'utente per la comunicazione dell'esito dell'istruttoria
	Trasgressore	Visualizzazione ingiunzione di pagamento, tramite alert
Caricamento e visualizzazione stato di avanzamento della pratica	Stazione territoriale	Schermata di inserimento password; *Form* di caricamento delle informazioni relative alle attività di accertamento e avanzamento delle pratiche
	Trasgressore	Visualizzazione stato della pratica

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Non ci sono alternative di riprogettazione (vedi paragrafo precedente 2.1).

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non è stata individuata alcuna revisione normativa che possa incidere positivamente sulla standardizzazione del procedimento.

2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE

I flussi informativi, come riportato nel diagramma allegato, prevedono i seguenti "tipi di comunicazione":

in entrata

- Da Trasgressore al Servizio:
  - Scritti difensivi (ricorso)
  - Comunicazione di avvenuto versamento **In uscita**
- Dall'Organo accertatore a **Trasgressore**
  - Verbale accertamento amministrativo (notifica)

    o
  - Comunicazione di notifica di reato

(dopo la fase istruttoria)

- Dal Servizio al Trasgressore
  - Ordinanza di ingiunzione di pagamento

Per l'ottimizzazione della gestione dei flussi informativi oltre a quelli sopra sintetizzati e disegnati nel relativo flow-chart, può essere previsto un **sistema di notifiche**, che tiene traccia delle diverse fasi del procedimento. Queste ultime potranno essere facilmente visibili e consultabili sul Portale, sia da parte del Servizio, sia da parte delle Stazioni forestali localizzate sul territorio. Questo nuovo sistema di notifica permetterà una migliore consultazione dello stato di avanzamento della pratica.
Le notifiche e le principali comunicazioni tra il Sevizio e l'utente saranno inviate per conoscenza sia ai Servizi territoriali che alla Procura di competenza. Nel caso della notizia di reato si mantiene la modalità tradizionale (notifica cartacea) in attesa di uno sviluppo di altri progetti di digitalizzazione in ambito giustizia e trattandosi comunque di casi limitati

Le principali attività sono di tipo tecnico-valutativo e di controllo amministrativo sull'avvenuto pagamento nei termini previsti, e utilizzano informazioni e dati tecnici, la consultazione di documenti, emettendo, sostanzialmente, pareri di merito. Gli utenti sono molti (circa 480 "pratiche" in media all'anno) e generalmente soggetti privati.

Natura temporale del procedimento		
PROCEDIMENTO CONTINUO	PROCEDIMENTO PERIODICO	PROCEDIMENTO OCCASIONALE
☒	☐	☐

Si riportano,di seguito, i campi informativi (titoli colonne di data base excel) per fase, con l'indicazione di quelli che si propone di inserire, rimandando al relativo allegato, per la visualizzazione dell'elenco dei campi.

Analisi scritti difensivi (istruttoria)

10 campi tutti già utilizzati relativi all'anagrafica trasgressore, all'identificazione del verbale di accertamento ed alla istanza presentata

Richiesta di rateizzazione

15 campi tutti già utilizzati relativi all'anagrafica trasgressore, all'identificazione del verbale di accertamento ed alla istanza presentata

I documenti da digitalizzare (e scannerizzare), in sintesi sono:

- memorie difensive
- documenti identificativi

Un format proposto riguarda: le memorie difensive

3 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI

La proposta principale riguarda la possibilità di prevedere per la Regione modalità multiple per il pagamento delle sanzioni da parte dei trasgressori (attualmente solo conto corrente postale e bancario) e, soprattutto, una volta definiti conti di entrata differenti a seconda del tipo di pagamento (al momento è tutto sotto la voce "entrate varie"), interfacciare in modo diretto il sistema di contabilità per poter avere notizia tempestiva dell'avvenuto pagamento del trasgressore e dei tempi.
A seguito di un aggiornamento delle procedure e quindi di nuove esigenze, sarà previsto il collegamento con il procedimento specifico dei pagamenti e con il procedimento di recupero e riscossione crediti.
Inoltre potrebbe essere utile collegare il procedimento con il sistemi SITR e SIRA, una volta completata l'implementazione di questi ultimi.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Risulta opportuna l'integrazione del procedimento con l'Agenzia delle Riscossioni a seguito di avvio procedura di esecuzione forzata.
Si deve inoltre valutare l'interazione con gli organi accertatori, che emettono il verbale, i quali attivano la fase preliminare all'avvio del procedimento.
Inoltre dovrà essere previsto un continuo contatto con la Procura e i Servizi forestali territoriali di competenza, al fine di portare a conoscenza tutte le notifiche, che saranno caricate sul Portale. Al fine di permettere la partecipazione al processo dei soggetti sopra indicati, sarà garantito l'apposito accesso al Portale.

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

Il flusso degli atti avviene tramite raccolta e trasmissione di documentazione totalmente cartacea e non esistono database informatizzati per l'archiviazione. Inoltre il Deposito degli atti avviene su tutto il territorio regionale e quindi risulta particolarmente oneroso da parte del Servizio accedere agli atti ed alla documentazione in tempi rapidi. In questo senso la trasmissione telematica degli atti sarebbe una soluzione estremamente migliorativa

Inoltre, occorre tener conto dell'importanza di segnalare in modo automatico all'organo che ha redatto il verbale di contestazione ed al Servizio regionale l'avvenuto versamento della sanzione in quanto ciò porterebbe ad un aumento dell'efficienza del procedimento oltre alla riduzione della insoddisfazione della cittadinanza che non può utilizzare altre forme di pagamento e/o che si vede recapitare l'ingiunzione dopo aver già effettuato il versamento.

Le soluzioni di informatizzazione proposte dovranno offrire una maggiore attenzione sulla trasmissione delle notifiche delle sanzioni e sulla tracciabilità dei pagamenti, riferiti non solo all'autore della violazione, quanto al singolo atto illecito.

In riferimento a quest'ultima proposta, il trasgressore avendo la possibilità di pagare più violazioni in fasi diverse, nonché a rate, è necessario attribuire un codice all'evento che ha generato il credito. La difficoltà maggiore sta nel pagamento in misura ridotta. Infatti in quest'ultimo caso l'organo che notifica il verbale può essere diverso dalla Regione. Una soluzione efficiente a questa criticità è quella di distribuire a tutti gli organi che contestano le violazioni dei modelli di "istruzioni per il pagamento" e copie di bollettino postale tipo MAV recanti un codice numerico e a barre. Il codice consentirebbe la tracciabilità del pagamento alternativo con bonifico o bancomat. Il codice potrebbe essere conservato anche nella fase successiva di irrogazione, in caso di mancato pagamento in misura ridotta. Il trasgressore sarà tenuto a registrarsi sl portale per procedere poi al pagamento della sanzione tramite portale (con pagamenti elettronici) e/o ricavare un bollettino personalizzato.

Altre soluzioni dovranno/potranno essere adottate nell'ambito delle analisi sulla gestione dei pagamenti in entrata alla Regione in generale (soluzione trasversale).

La proposta principale di miglioramento riguarda la possibilità di notificare tramite il Portale le sanzioni a mezzo: "Verbali amministrativi" oppure "Comunicazioni di notifiche di reato", mantenendo, ove necessario, il canale tradizionale delle comunicazioni a mezzo posta per le seconde in particolar modo.

Il Portale dovrà garantire la riservatezza della documentazione trasmessa ed inoltre metterà a disposizione uno strumento capace di ottimizzare il dispendio di risorse umane ed economiche, nonché di tempo: un database condiviso (accessibile dal Portale) all'interno del quale saranno caricate la diverse notifiche provenienti dalle Stazioni forestali territoriali.

A seguito delle esigenze esposte dai referenti del processo, potrebbe essere prevista la possibilità di inserire gli scritti difensivi sul Portale

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- *Riduzione tempo medio di attraversamento del processo < 180 giorni*
- *Riduzione tempo medio per verifica avvenuto pagamento*
- *% pratiche andate a buon fine **>** 80%*

5 Allegato I – FLOW CHART DI TO BE

6 ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

MODELLO DEI DATI – Procedimento irrogazione sanzioni		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati(*)*
Regione	*Nome e cognome*	
	Data di nascita	
	Indirizzo di residenza	
	Telefono	
	Codice fiscale/Partita IVA	
	Legale rappresentante	
	Pagamento: misura massima concedibile;	
	Pagamento: numero di rate mensili;	
	Pagamento: valore rata mensile	
	Reddito: valore reddito espresso in Euro	
	Allegati: Fotocopia documento di identità	Digitalizzazione documenti cartacei (scannerizzazione)
	Scritti difensivi	
	Allegato: fotocopia del verbale di accertamento	
	Ordinanza di ingiunzione: data notifica	
	Ordinanza di ingiunzione: numero	
	Ordinanza di ingiunzione: emanata il	
	Ordinanza di ingiunzione: valore in Euro	

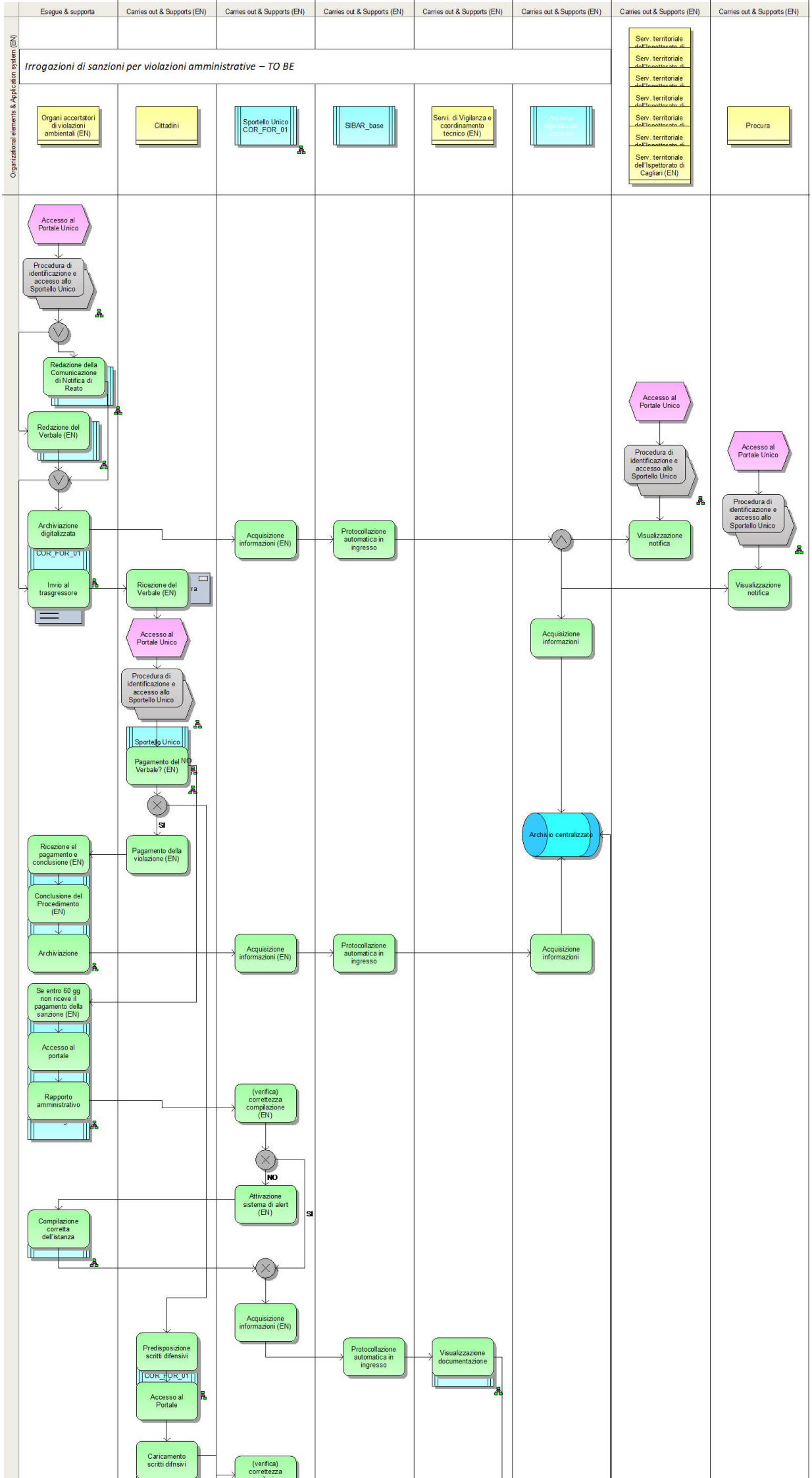
(*) se l'informazione è presente in una banca dati, indicarne il nome affinché ad informatizzazione avvenuta il dato possa essere automaticamente estrapolato dalla stessa (es. associazione già presente in Albo...)

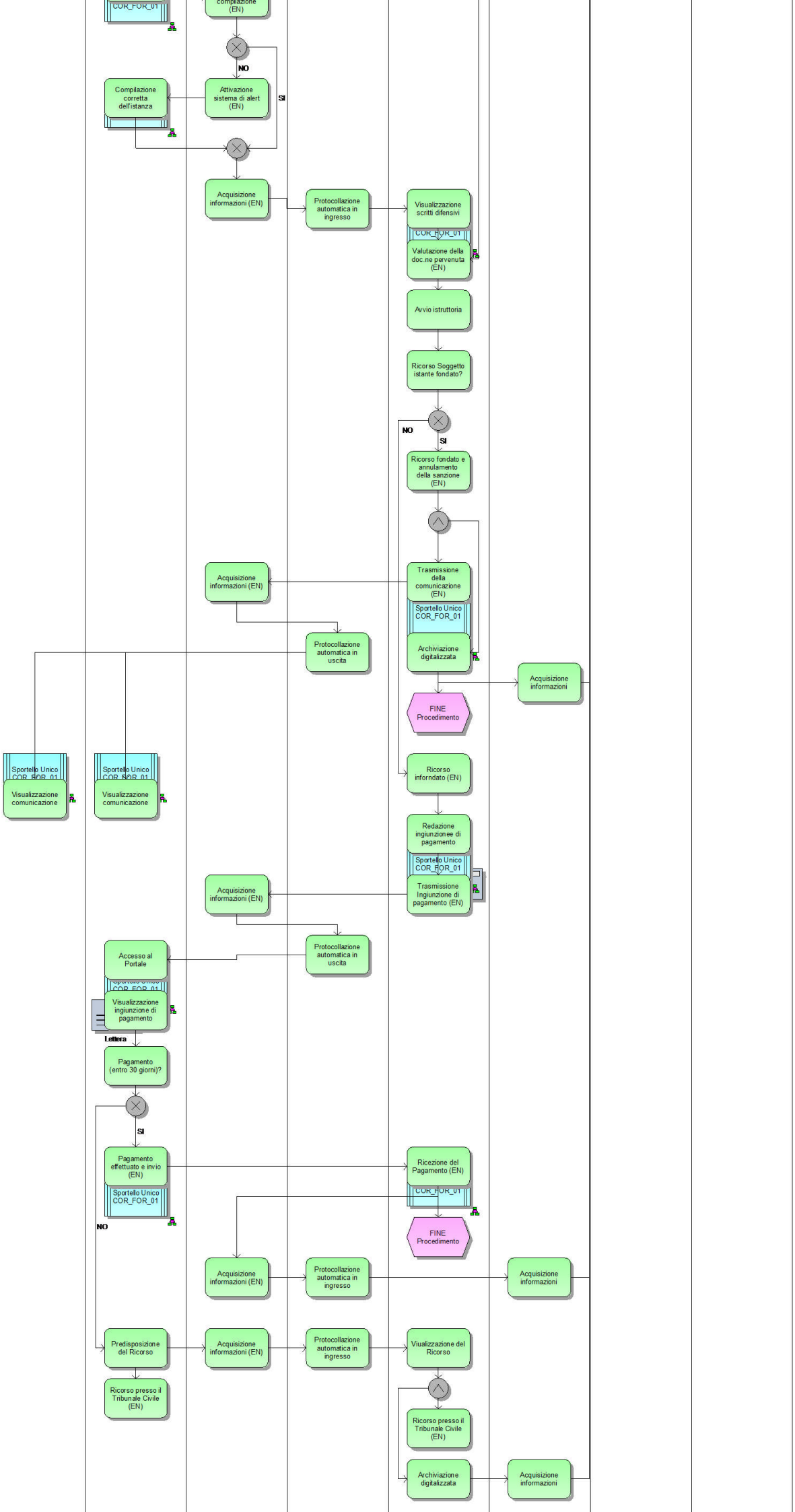
7 ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI

I diversi incontri con i responsabili dei procedimenti ed i collaboratori hanno permesso di rilevare informazioni necessarie e fondamentali per comprenderne caratteristiche e criticità, anche per la fattiva collaborazione ed un atteggiamento proattivo nella ricerca comune di possibili miglioramenti.
I risultati del lavoro sono stati rappresentati nella riunione con il responsabile del Servizio, in cui le diverse problematiche sono state coordinate, individuando quali sono i miglioramenti attesi che possono trovare potenziali soluzioni all'interno di questo progetto.

L'attività di mentoring è stata, quindi, soddisfacente, si è sviluppata nel corso di tutti gli incontri e nel lavoro on-line.
L'efficacia dell'attività di coaching ha avuto un riscontro nella capacità di un continuo scambio di ruoli: tra chi descrive il procedimento e segnala le criticità (il referente) e chi standardizza il disegno e propone ipotesi di miglioramenti (lo staff).
Inoltre, l'approccio collaborativo da parte del responsabile di servizio non ha reso necessari supporti esterni che potessero contribuire a coordinare esigenze e problematiche tra i diversi procedimenti oggetto del progetto.

Le competenze interne regionali, necessarie per la gestione informatica di dati e informazioni e per poter operativamente apprezzare i miglioramenti attesi dal progetto sono alte, dimostrando una particolare dimestichezza nell'uso degli strumenti informatici.
Gli utenti sono privati, un numero relativamente elevato (480 anno, di media), e molto diversificate sono le competenze e le disponibilità nell'utilizzo di strumenti informatici. Occorre quindi prevedere che l'invio delle memorie difensive, possa avvenire attraverso più canali: sia cartaceo che informatico. Si segnala comunque che laddove si mantenesse l'ipotesi di un'informatizzazione totale (fatte slave le notifiche d il pagamento) le stesse stazioni forestali locali, già dotate di adeguato materiali (HW, SW e di connessione) potrebbero anche offrire supporto al singolo trasgressore per il caricamento e collegamento al portale.


Organizational elements & Application system (EN)
Esegue & supporta
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Irrogazioni di sanzioni per violazioni amministrative – TO BE
Organi accertatori di violazioni ambientali (EN)
Cittadini
Sportello Unico COR_FOR_01
SIBAR_base
Servi. di Vigilanza e coordinamento tecnico (EN)
Archivio digitalizzato centrale
Serv. territoriale dell'Ispettorato di Cagliari (EN)
Procura
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Redazione della Comunicazione di Notifica di Reato
Redazione del Verbale (EN)
Archiviazione digitalizzata
COR_FOR_01
Invio al trasgressore
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione notifica
Ricezione del Verbale (EN)
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Sportello Unico
Pagamento del Verbale? (EN)
NO
SI
Acquisizione informazioni
Archivio centralizzato
Pagamento della violazione (EN)
Ricezione el pagamento e conclusione (EN)
Conclusione del Procedimento (EN)
Archiviazione
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Acquisizione informazioni
Se entro 60 gg non riceve il pagamento della sanzione (EN)
Accesso al portale
Rapporto amministrativo
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO
Attivazione sistema di alert (EN)
SI
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Predisposizione scritti difensivi
COR_FOR_01
Accesso al Portale
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione documentazione
Caricamento scritti difnsivi
(verifica) correttezza


NO
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
SI
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione scritti difensivi
COR_FOR_01
Valutazione della doc.ne pervenuta (EN)
Avvio istruttoria
Ricorso Soggetto istante fondato?
NO
SI
Ricorso fondato e annulamento della sanzione (EN)
Trasmissione della comunicazione (EN)
Sportello Unico COR_FOR_01
Archiviazione digitalizzata
Acquisizione informazioni
FINE Procedimento
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Sportello Unico COR_FOR_01
Visualizzazione comunicazione
Sportello Unico COR_FOR_01
Visualizzazione comunicazione
Ricorso inforndato (EN)
Redazione ingiunzionee di pagamento
Sportello Unico COR_FOR_01
Trasmissione Ingiunzione di pagamento (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Accesso al Portale
Visualizzazione ingiunzione di pagamento
Lettera
Pagamento (entro 30 giorni)?
SI
Pagamento effettuato e invio (EN)
Sportello Unico COR_FOR_01
NO
Ricezione del Pagamento (EN)
COR_FOR_01
FINE Procedimento
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Acquisizione informazioni
Predisposizione del Ricorso
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione del Ricorso
Ricorso presso il Tribunale Civile (EN)
Ricorso presso il Tribunale Civile (EN)
Archiviazione digitalizzata
Acquisizione informazioni