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 "Estrazioni del sughero"

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

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

9 gennaio 2012 Versione 02

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*

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>

ESTRAZIONE DEL SUGHERO

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 "ESTRAZIONE DEL SUGHERO" (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' 6

3 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 6

4 ALLEGATI 7

4.1 MAPPATURA 7

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 "ESTRAZIONE DEL SUGHERO" (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:*** Estrazione del sughero
- ***Assessorato:*** *Assessorato della Difesa dell'ambiente*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale del corpo forestale e di vigilanza ambientale*
- ***Servizio:*** *Servizio territoriale dell'ispettorato ripartimentale*
- ***Destinatari:*** *Cittadini, Imprese ed Enti Pubblici, Privati e Locali*
- ***Attori coinvolti:*** *Cittadini, Dirigente Regionale, Servizio.*
- ***Risorse impiegate:*** *I dati si riferiscono al solo Ispettorato di Cagliari: 5 persone a tempo pieno al giorno per l' Ispettorato per pratica e 9 persone a tempo pieno al giorno per le Stazioni Forestali per pratica*
- ***Descrizione procedimento:*** *L'estrazione del sughero è consentita esclusivamente nel periodo indicato da apposito decreto dell'Assessore regionale della difesa dell'ambiente. In assenza del decreto l'estrazione del sughero è consentita dal 1° maggio al 30 settembre. Il decreto emanato su proposta degli Ispettorati forestali, sentita la Stazione sperimentale del sughero, terrà conto della diversità macro e microclimatiche che influenzano il distacco della corteccia. Coloro che intendono compiere estrazioni di sughero devono dare comunicazione d'inizio attività alla stazione forestale competente per territorio.*

- ***Volume pratica:*** *circa 6 pratiche all'anno*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.)***: Documentazione trasmessa e 1 Raccomandata.
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Documentazione cartacea*
- ***Input iniziale:*** Necessità di estrazione del sughero
- ***Output finale****: Atto conclusivo di concessione o diniego motivato*
- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *entro 30 giorni*
- ***Tempi effettivi per pratiche eccezionali:*** *n.d.*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:*** *entro 30 giorni dalla ricezione della domanda.*
- ***Normativa di riferimento:*** *Legge Regionale n. 4 del 09/02/1994, ex art. 27 - Disciplina e provvidenze a favore della sughericoltura e modifiche alla legge regionale 9 giugno 1989 n. 37, concernente ''Disciplina e provvidenze a favore della sughericoltura e dell'industria sughericola''; Determinazione del Direttore Generale n. 16028/462 del 21/05/2007 - Periodo di estrazione del sughero per l'anno 2007 (Buras del 31 maggio 2007, pag. 29).*
- ***Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento:*** *n.d.*
- ***Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento:*** *Office (Access)*
- ***Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione:*** *Protocollo dell'assessorato*
- ***Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione:*** *nessuna*
- ***Strategicità del procedimento:*** *Medio bassa*
- ***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***: *nessuna*

2 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

1) Titolo: Procedimento gestito con documentazione esclusivamente cartacea

Descrizione della criticità: le istanze e le autorizzazioni sono gestite con documentazione totalmente cartacea e non esistono database per l'archiviazione delle informazioni.

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

Tipo di soluzione: Informatizzazione della ricezione delle istanze (multicanale) e degli archivi

Descrizione soluzione: Predisposizione di un canale informatizzato per l'inoltro delle istanze da parte del cittadino, preferibilmente tramite centri di raccolta (URP, Comuni, Stazioni Forestali), con modulistica on line in alternativa a quella cartacea attuale. Definizione di un database centralizzato degli archivi.

Influenza per le possibili soluzioni informatiche: interessante se ci sarà la possibilità di convogliare in modo telematico tutti i dati raccolti dalle Stazioni Forestali in un database centralizzato consultabile per analisi e valutazioni.

CRITICITA' DI TIPO INFORMATICO/INFORMATIVO

Descrizione: Rischi di inefficienza nella gestione del procedimento, dovute a difficoltà nella rintracciabilità della documentazione di dati e informazioni, e dovute a mancanza di sistemi e strumenti informatici di gestione delle informazioni e di facile consultazione con altre banche dati

Descrizione delle soluzioni: gestione informatica della documentazione contenente informazioni, opportunamente richiamate e collegate a campi utilizzati negli strumenti informatici per il controllo delle attività.
Dovrebbero essere digitalizzati i documenti ancora cartacei contenenti informazioni.

3 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- ***Tempo medio di attraversamento del processo:*** *30 giorni*
- ***N° e % di eccezioni ai tempi medi di attraversamento del processo:*** *nessuna*
- ***N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite:*** *nessuna*
- ***% e numero pratiche andate a buon fine o non completa:*** *100%*

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

4 ALLEGATI

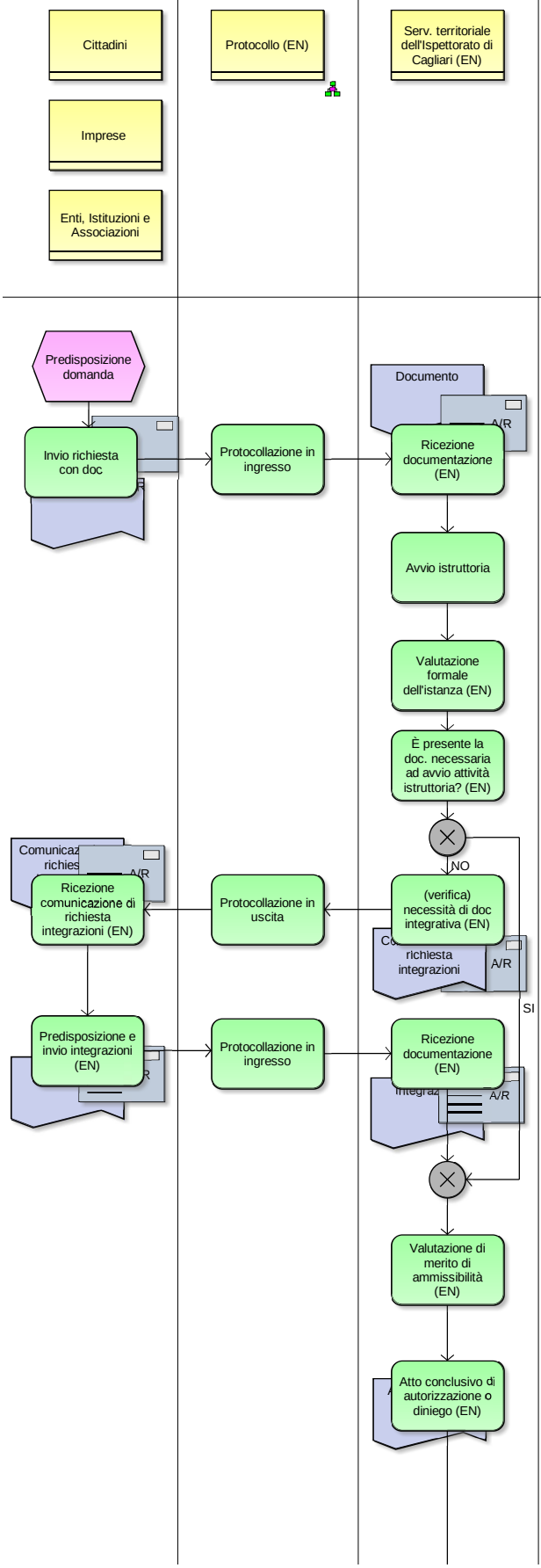
4.1 MAPPATURA

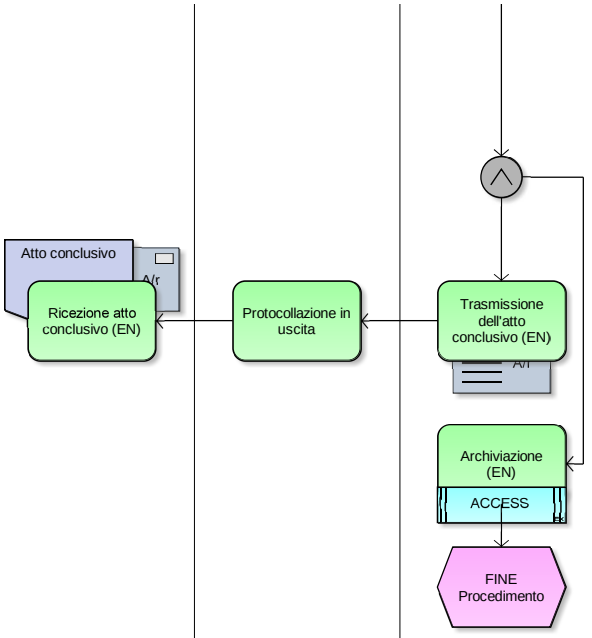
Nome Procedimento :
ESTRAZIONE DEL SUGHERO– AS IS

Tipo: CPE (Visualizzazione a colonne)

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

UNIONE EUROPEA




Atto conclusivo
Ricezione atto conclusivo (EN)
Protocollazione in uscita
Trasmissione dell'atto conclusivo (EN)
Archiviazione (EN)
ACCESS
FINE Procedimento

Estrazione del sughero (terreni privati)

FASE	DESCRIZIONE	STRUMENTO INFORMATICO	CHI SVOLGE QUESTA FASE	INPUT DA CHI (il soggetto che invia l'input)	QUANDO INVIA
Invio richiesta	I proprietari o i possessori di piante da sughero	No	Proponente (privato)	(vedi allegato 2)	Termine stabilito dal decreto assessoriale
Autorizzazione	Verifica requisiti e analisi domanda per conseguente autorizzazione	Office (Word/Excel)	Stazione Forestale	Proponente (privato)	n.d.
Archiviazione pratica	Archiviazione dell'atto conclusivo in faldone e Excel	Office (Word/Excel)	Stazione Forestale	Proponente (privato)	n.d.

Estrazione del sughero (terreni privati)

FASE	Input (oggetto e requisiti specifici)	OUTPUT (oggetto e requisiti)	DESTINATARI (a chi va inviato)	TEMPI	Risorse: tempi di lavor impiegati	Criticità/ Miglioramenti
Invio richiesta	Necessità di estrazione sughero	Istanza di autorizzazione (vedi allegato 1)	Stazione forestale	n.d.	n.d.	
Autorizzazione	Istanza	Atto conclusivo (vedi allegato 1)	Proponente (privato)	entro 30gg	I dati si riferiscono al solo Ispettorato di Cagliari: 5 persone a tempo pieno al giorno per l' Ispettorato per pratica e 9 persone a tempo pieno al giorno per le Stazioni Forestali per pratica	
Archiviazione pratica	Atto conclusivo	Archiviazione	Stazione forestale			

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:

ESTRAZIONE DEL SUGHERO

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

30 novembre 2011 Versione 1.0

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 6

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 6

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 6

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 6

5 Allegato I – FLOW CHART DI TO BE 7

6 ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 7

7 ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI 9

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

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

Non sono emerse 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, pur non modificando il flusso delle attività, incidono su diversi aspetti (riportati nel paragrafo successivo 3.3), permettono di velocizzare l'accesso e migliorare la rintracciabilità delle informazioni migliorando 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.

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
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
Invio istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Istruttoria formale	S.T.I.R	Consultazione dati	Informatizzazione parziale
Richiesta documentazione integrativa	S.T.I.R	Comunicazione on line richiesta documentazione	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione integrativa	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	S.T.I.R	Check automatico	Informatizzazione totale
Trasmissione dell'atto conclusivo	S.T.I.R	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Archiviazione	S.T.I.R	Protocollazione elettronica con SIBAS base	Informatizzazione totale

Tab. 2: tipo di interfaccia/schermata per fase

Fase	**Attore**	**Interfaccia/schermata**
Presentazione istanza	Utente	*Form* di inserimento dati Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; *Per i documenti inviati in formato cartaceo nella sezione dedicata viene inserito un campo da selezionare con l'automatica assegnazione di una sigla da riportare nel documento inviato.*
	S.T.I.R. /Stazione forestale	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form o flag rosso per informazione mancante
Richiesta documentazione integrativa	Utente S.T.I.R. /Stazione forestale	Caricamento della richiesta di integrazioni Segnalazione di Alert nel'area riservata all'utente
Istruttoria di merito	S.T.I.R. /Stazione forestale	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
	Utente	Visualizzazione atto conclusivo, tramite alert

Si ricorda che il procedimento lato utente si avvia con un accesso al portale tramite Username e password, che recupera l'anagrafica completa dell'utente. Tale accesso, autenticato a monte dalla Regione attraverso un processo di identificazione e autenticazione, sarà equipollente alla firma digitale.

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

- Dal Proponente a S.T.I.R.:
  - Istanza con marca da bollo

In Uscita

- Dal S.T.I.R. al Proponente
  - Richieste di integrazione
  - Atto conclusivo di autorizzazione o diniego motivato

Non risultano "pratiche" particolari, la cui gestione preveda flussi informativi modificati rispetto a quelli sopra sintetizzati e disegnati nel relativo flow-chart.

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

3 INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Non ci sono proposte per la standardizzazione e informatizzazione di processi trasversali interrelati con il procedimento.
Si rammenta, comunque, il collegamento con la gestione del Protocollo informatico e con i data base già esistenti relativi all'archiviazione della procedura. Al Protocollo informatico viene scannerizzata solo la prima pagina di un documento. I Responsabili o i destinatari regionali competenti devono stampare le restanti parti del documento su carta.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Non risulta necessaria e funzionale l'integrazione del procedimento con altre Amministrazioni

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.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- *Ridurre il tempo medio di attraversamento del processo < 30 giorni*

5 Allegato I – FLOW CHART DI TO BE

6 Allegato II – MODELLO DEI DATI

MODELLO DEI DATI – Procedimento		
Owner	*Informazioni*	
input dati	*Elenco*	*Banca dati(*)*
Utente	Nome:	
	Luogo di nascita:	
	Data di nascita:	
	Luogo di Residenza:	
	Indirizzo di residenza: nome via	
	Indirizzo di residenza: numero civico	
	Contatti: numero di telefono	
	Contatti: numero di fax	
	Contatti: indirizzo e-mail	
	Richiedente:proprietario	
	Richiedente:usufruttuario o enfiteuta	
	Richiedente: rappresentante di Ente/Società	
	Richiedente: possessore ad altro titolo	
	Comunicazione: data inizio	
	Terreno: Comune di	Digitalizzazione documenti cartacei
	Terreno: Località di Foglio	
	Terreno: catastale n.	
	Terreno: Mappali n.	
	Terreno: Superficie interessata	
	Terreno: età del sughero	Inserimento digitale informazione
	Estrazione sugherone: interesserà n	
	Estrazione sugherone: Per quintali:	
	Estrazione sugherone: Circa:	
	Estrazione sughero gentile: interesserà n	
	Estrazione sughero gentile: per quintali	
	Estrazione sughero gentile: circa	
	Nome:	
	Luogo:	
	Indirizzo: nome via	
	Indirizzo: numero civico	
	Contatti: numero di telefono	
	Contatti: numero di fax	

	Contatti: indirizzo e-mail	
Regione	ID pratica	Inserimento digitale informazione
	Ditta	
	Mitt. – Destinatario	
	Data	
	Istruttore	
	Comune	
	Località	
	Prot. Ingresso	
	Classifica	
	Movimento	
	Oggetto	
	Vecchio oggetto (non più in uso)	
	Stazione Forestale	
	Giorni Iter	
	Note	
	Iter	
	Scadenza	
	Giorni rimanenti	
	Vecchia posizione (non più in uso)	
	Data-ora caricamento:	
	Collegamento fascicolo	

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.

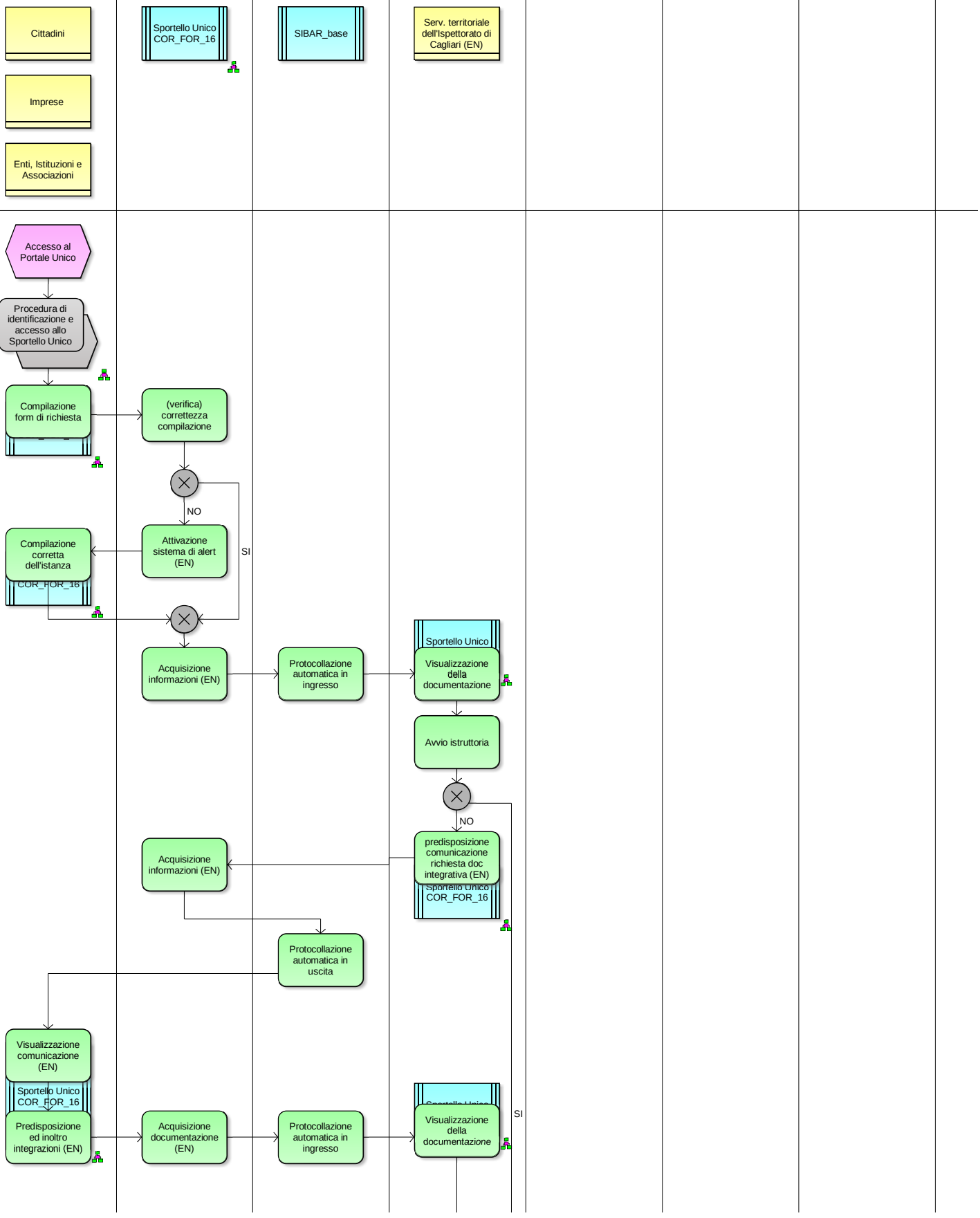
Le competenze interne regionali, necessarie per la gestione informatica di dati e informazioni e per poter operativamente apprezzare i miglioramenti attesi dal progetto sono alte, dimostrando una particolare dimestichezza nell'uso degli strumenti informatici.
Gli utenti sono soggetti regionali tecnici dotati di sistemi informatici, disponibili e competenti nel loro uso e, quindi, il livello di informatizzazione previsto non dovrebbe comportare difficoltà, ma miglioramenti e facilità nei rapporti informativi e di comunicazione con il Servizio.

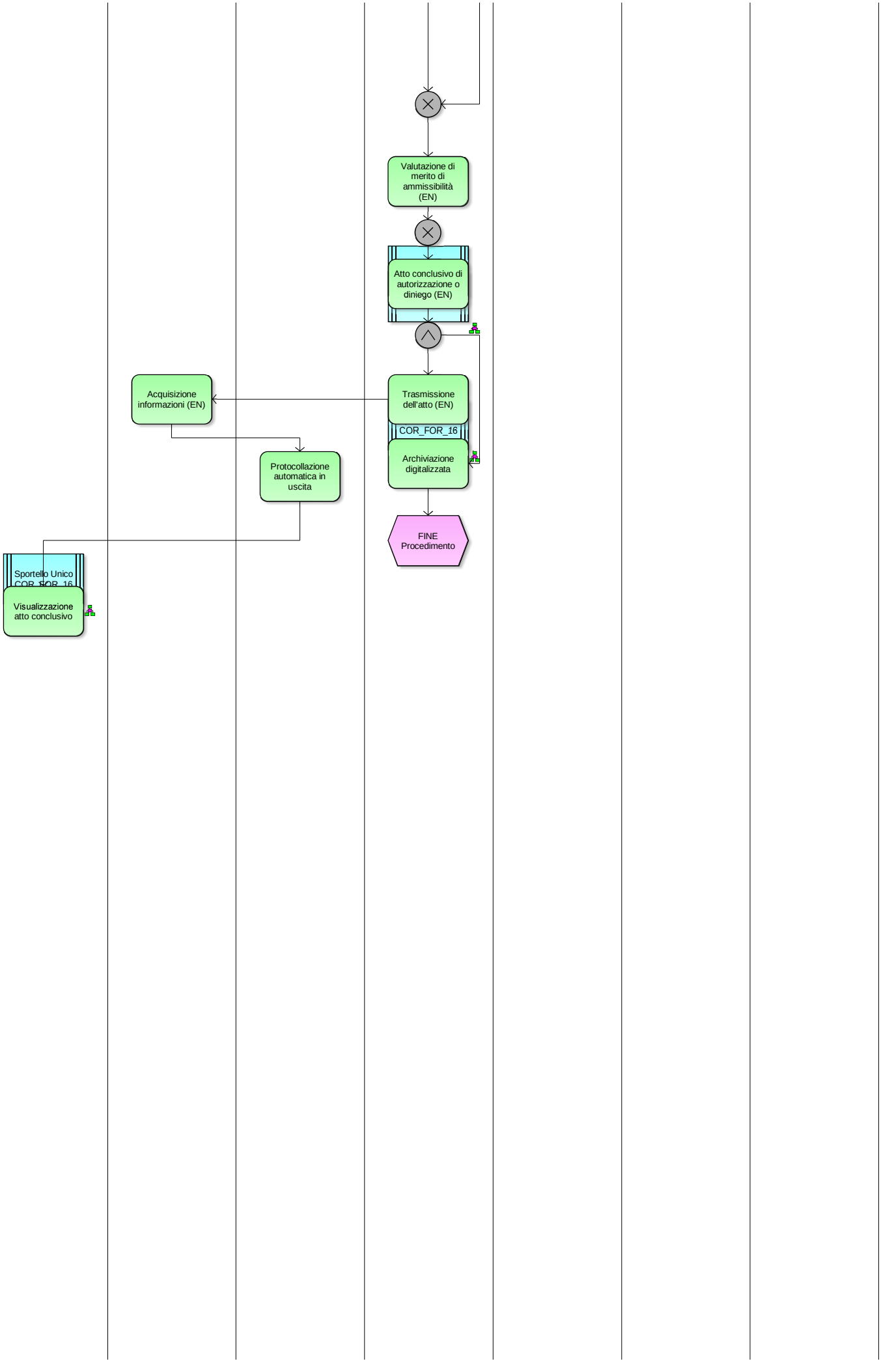
Nome Procedimento :
ESTRAZIONE DEL SUGHERO – TO BE

Tipo: CPE (Visualizzazione a colonne)

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

UNIONE EUROPEA




Valutazione di merito di ammissibilità (EN)
Atto conclusivo di autorizzazione o diniego (EN)
Trasmissione dell'atto (EN)
COR_FOR_16
Archiviazione digitalizzata
FINE Procedimento
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Sportello Unico
COR_FOR_16
Visualizzazione atto conclusivo