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

MS5

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento "Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione"

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

BPR18- Indicatori di obiettivo KPO

11 gennaio 2013 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**
14/02/2012	23/04/12-05-02/03/12 (contatto email)	Paolo Barighini	*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

Report AS IS procedimento "Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione"

11 gennaio 2012 Versione 02

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "CONTRIBUTI AI COMUNI PER INTERVENTI DI RECUPERO AMBIENTALE DI AREE INTERESSATE DA ATTIVITA'ESTRATTIVE DISMESSE O IN FASE DI DISMISSIONE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)..... 3

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE.....3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO.....3

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'..... 5

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 5

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 RELATIVO AL PROCEDIMENTO "CONTRIBUTI AI COMUNI PER INTERVENTI DI RECUPERO AMBIENTALE DI AREE INTERESSATE DA ATTIVITA'ESTRATTIVE DISMESSE O IN FASE DI DISMISSIONE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

   Hanno partecipato all'incontro del 14 febbraio 2012:
   - Per la Regione Sardegna:
     - Barighini Paolo
   - Per il Team progettuale (PwC): Giaccio Maria Pia, Federica Loffredo

2. OBIETTIVI DELL'INCONTRO

   L'incontro si è tenuto con l'obiettivo di:
   a. presentare il progetto e le attività svolte;
   b. raccogliere informazioni sul procedimento preso in esame per la mappatura "as is";
   c. identificare le prime criticità/gap analysis;
   d. raccogliere approfondimenti/spunti operativi per la fase TO BE.

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

Titolo: "*Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione*"

Industria
Direzione Generale dell'Industria
Servizio delle attività estrattive

La Regione, concede finanziamenti agli enti locali al fine di promuovere interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione.

Destinatari
Enti locali: Comuni

Attori coinvolti nelle macrofasi
1. Presentazione domanda: a cura dei Comuni
2. Protocollazione documentazione: a cura del Protocollo
3. Fase istruttoria: a cura della Commissione di valutazione
4. Determinazione approvazione graduatoria: a cura del Dirigente del Servizio
5. Pubblicazione sul sito e sul BURAS: a cura del Servizio

Risorse impiegate

- 1 risorsa al 60% del Servizio
- Commissione interna composta da 1 rappresentante dell'Assessorato Ambiente, 1 della Tutela del Paesaggio e 1 dell'Assessorato Industria.

Volume pratica

Circa 40 domande presentate nel 2011 di cui 25/30 ammesse.
Le domande per il 2012 sono 60.

Input

Domanda di finanziamento.

Output

Determina di approvazione contributo.

Tempi effettivi per pratica (standard)

N/A

Tempi effettivi per sottofasi

1. Protocollazione documentazione: 5 gg circa
2. Fase istruttoria: 60 gg

Modalità di trasmissione della documentazione: per fase e sottofase (e livello di formalizzazione adottato)

1. Presentazione domanda: cartacea (posta ordinaria/a mano)
2. Richiesta nomina rappresentanti Commissione: raccomandata
3. Comunicazione ammessi e non: raccomandata
4. Comunicazione aggiudicazione appalto e consegna progetto esecutivo da parte dei Comuni al Servizio: posta
5. Comunicazione fine lavori: posta

Normativa di riferimento

Legge 30/89.
Legge 5/2007 – Delega Comuni.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

SIBAR Base per il protocollo e SIBAR contabilità.

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Scheda di valutazione word.

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

- SIBAR Base per il Protocollo

- SIBAR contabilità
- Pubblicazione su sito e su BURAS (per estratto).

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Collegamento con il SAVI per il controllo ambientale.

Criticità

- Numero significativo di contatti telefonici per chiarimenti/richieste

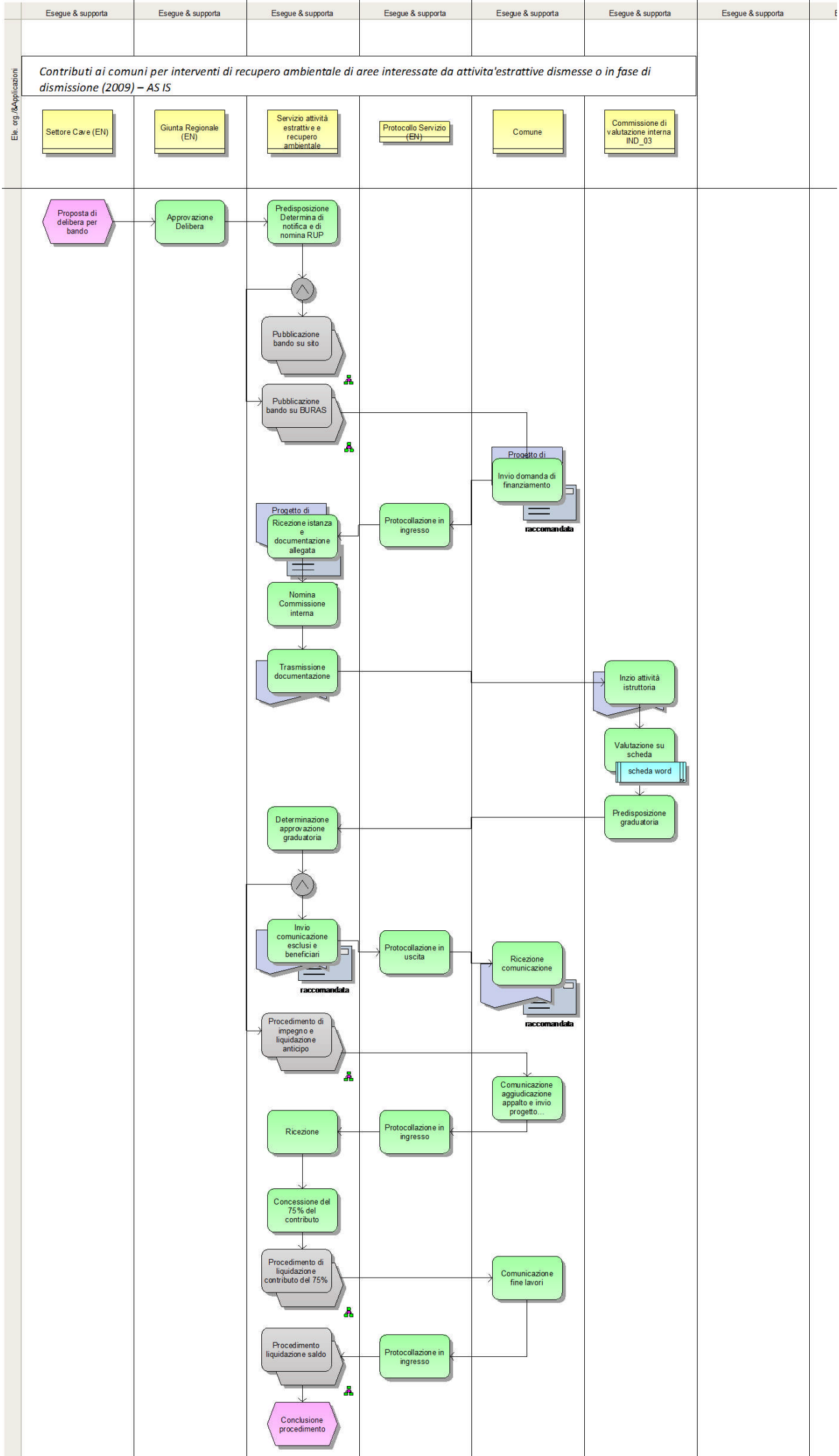
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Tra le criticità evidenziate si segnalano le seguenti:

- la trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre la trasmissione della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa;
- i tempi del procedimento sono lunghi in quanto comprendono anche le domande del 2006.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: circa 3 mesi
- N° persone dedicate: 1 risorsa all'60% più la Commissione di valutazione
- Raccomandate o posta ordinaria da parte della Regione: 1
- Raccomandate o posta ordinaria da parte dell'utente:


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attivita'estrattive dismesse o in fase di dismissione (2009) – AS IS
Settore Cave (EN)
Giunta Regionale (EN)
Servizio attività estrattive e recupero ambientale
Protocollo Servizio (EN)
Comune
Commissione di valutazione interna IND_03
Proposta di delibera per bando
Approvazione Delibera
Predisposizione Determina di notifica e di nomina RUP
Pubblicazione bando su sito
Pubblicazione bando su BURAS
Progetto di
Invio domanda di finanziamento
raccomandata
Progetto di
Ricezione istanza e documentazione allegata
Protocollazione in ingresso
Nomina Commissione interna
Trasmissione documentazione
Inzio attività istruttoria
Valutazione su scheda
scheda word
Predisposizione graduatoria
Determinazione approvazione graduatoria
Invio comunicazione esclusi e beneficiari
raccomandata
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione
raccomandata
Procedimento di impegno e liquidazione anticipo
Comunicazione aggiudicazione appalto e invio progetto...
Ricezione
Protocollazione in ingresso
Concessione del 75% del contributo
Procedimento di liquidazione contributo del 75%
Comunicazione fine lavori
Procedimento liquidazione saldo
Protocollazione in ingresso
Conclusione procedimento

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 procedimento "Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione"

28 febbraio 2012 Versione 01

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: "CONTRIBUTI AI COMUNI PER INTERVENTI DI RECUPERO AMBIENTALE DI AREE INTERESSATE DA ATTIVITA'ESTRATTIVE DISMESSE O IN FASE DI DISMISSIONE" - FASE TO-BE 3

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

1.1 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 5

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 7

5. Allegato I – FLOW CHART DI TO BE 7

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 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)

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: "CONTRIBUTI AI COMUNI PER INTERVENTI DI RECUPERO AMBIENTALE DI AREE INTERESSATE DA ATTIVITA'ESTRATTIVE DISMESSE O IN FASE DI DISMISSIONE" - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 OBIETTIVI DELLE ANALISI

L'incontro si è tenuto con l'obiettivo di:

a. Individuare gli standard di processo
b. Realizzare di un modello a tendere il più possibile confacente alle esigenze di efficienza per la Regione ed efficacia per gli utenti
c. Raccogliere il maggior numero di informazioni per l'informatizzazione
d. Adeguare i procedimenti ai sistemi informativi

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

Il procedimento re-ingegnerizzato e supportato dall'informatizzazione, sarà caratterizzato dalle seguenti fasi:

- **Accesso e identificazione** allo Sportello Unico da parte dell'utente che potrà avvenire mediante una delle seguenti modalità:
  - ✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali;
  - ✓ posta elettronica certificata con email;
  - ✓ **sportello con documento di identità;**
  - ✓ **carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.**
- **Presentazione istanza con pagamento del bollo online;**
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sullo Sportello Unico;
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla *"scrivania virtuale";*
- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito);
- Si prevede che la **gestione** delle **determine** avvenga per via **informatica**;
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente;
- **Impegno e liquidazione** del **contributo** attraverso colloquio automatico con SIBAR.

A supporto:

- **Sistema di comunicazione immediato** utente -> Regione, Regione -> utente e in alcuni casi comunicazioni interne, sempre in elettronico (nei primi due casi, salvo eccezioni, sempre tramite il Sportello Unico);

- **Sistema di *Alert* – relativo alla presenza di comunicazioni** (ogniqualvolta la Regione comunica con l'utente**,** segnala a quest'ultimo la necessità di consultare il Sportello Unico con un sms/email) o **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.

Di seguito si presenta un riepilogo delle attività/informazioni che saranno:

- informatizzate e automatizzate (informatizzazione totale);
- informatizzate e non automatizzate (informatizzazione parziale);
- invariate.

Fase	Attore	Modalità	Proposte
Accesso e identificazione allo Sportello Unico	Utente	✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali; ✓ posta elettronica certificata con email; ✓ sportello con documento di identità; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.	Informatizzazione totale
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione integrativa	Utente Servizio	Caricamento documenti (per eventuali integrazioni)	Informatizzazione parziale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Servizio	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form)	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Servizio	Caricamento sul Sportello Unico degli esiti.	Informatizzazione parziale
Determine di direttore del Servizio	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Impegno e liquidazione contributi	SIBAR contabilità	Colloquio automatico Sportello Unico-SIBAR *contabilità* con trasmissione info beneficiari e/o generazione automatica dell'eventuale nuovo codice fornitore (grazie a sistema di alert).	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone un unico scenario di riprogettazione.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste.

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

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, in particolare la modulistica (attualmente in word), mediante **form on line** che consentano la compilazione automatica di parte delle informazioni richieste, ove possibile, e che consenta un successivo check da parte del sistema sulla corretta compilazione dei campi.
Nel corso della presentazione dell'istanza, si attiverà un sistema di **Alert** sia per errori nella compilazione della modulistica, sia per carenza della documentazione, bloccando l'inoltro della stessa fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti.

L'utente potrà quindi compilare on line la domanda di finanziamento ed allegare il progetto di massima.

L'utente inoltre potrà verificare on line lo status della propria istanza, visualizzando anche le graduatorie.
Si rimanda all'Allegato II per il dettaglio delle informazioni che saranno raccolte e gestite tramite Sportello Unico. Sulla base di tale modello segue una esemplificazione delle schermate/interfacce Utente/Regione generate per le principali fasi del procedimento:

Fase	**Attore**	**Interfaccia/Schermata**
Presentazione istanza e documentazione	Utente	-*Form* di inserimento dati; -Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; -Sezione di download documentazione scansionata.
	Regione	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria o flag rosso per form non completato. La Regione valida e può intervenire sui campi caricati dall'utente per validare o rettificare dove ci siano incongruenze con la documentazione restante (es. federazione)
Comunicazioni integrazioni	Regione	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale il personale scriverà la richiesta ed il termine perentorio di consegna.
	Utente	Schermata contenente il messaggio di richiesta

Istruttoria di merito e comunicazione esiti	Regione	Caricamento esiti e motivazioni per ciascun beneficiario, sulla stessa schermata generatasi in fase di ricezione istanze. Si genera in automatico la graduatoria e con un click si rende pubblica nell'area riservata a ciascun utente.
	Utente	Visualizzazione esito con motivazione e graduatoria di tutti i partecipanti
Impegno e liquidazione contributi	Regione	Generazione di un alert su SIBAR contabilità nel caso di nuovo soggetto istante non presente in anagrafica per la generazione di un codice fornitore. Generazione automatica prima del codice poi dell'elenco beneficiario verso i quali erogare il contributo. Colloquio tra i due sistemi per trasmissione determine, sblocco impegno e pagamento
	Utente	Visualizzazione stato di pagamento

Il procedimento si caratterizza per essere di natura periodica, in quanto si ripete ogni anno, a seguito di approvazione del Programma.

Natura temporale del procedimento		
PROCEDIMENTO CONTINUO □	PROCEDIMENTO PERIODICO *X*	PROCEDIMENTO OCCASIONALE □

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio del Sportello Unico con i seguenti processi trasversali:
- **SIBAR *base*** per la protocollazione;
- **SIBAR contabilità** per l'impegno e la liquidazione delle borse.
- **Pubblicazioni su sito della Regione e B.U.R.A.S.**

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Non previste.

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

Le proposte di miglioramento a tendere ("TO BE") traggono origine dalle considerazioni emerse nel corso degli incontri e delle analisi effettuate nella fase di rilevazione ("AS IS"). Tali proposte, nel dettaglio, sono volte a consentire:

- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;

- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale.

Alcuni aspetti quali, la firma digitale, la validità giuridica degli atti e l'archivio elettronico potranno essere oggetto di formazione e *change* management oltre che la sensibilizzazione degli utenti e delle Amministrazioni coinvolte (es. Tribunali).

In ogni caso le modalità di implementazione delle modifiche e delle semplificazioni dei flussi informativi proposte, qualora condivise, saranno oggetto di atti di indirizzo e di programmazione da parte degli Assessorati competenti.

Le banche dati attualmente in uso dal personale regionale (es. excel, access...) verranno recuperate attraverso caricamento sullo Sportello Unico delle informazioni ivi contenute.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

1. Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione del tempo medio pari a 2,5 mesi
2. Riduzione in termini di:
   -N° raccomandate a cura dei Comuni: da 2 a 0
   -N° comunicazioni raccomandate da parte del Settore:da 1 a 0

Elementi di gradimento:

- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità che permette l'esclusione automatica di richieste incomplete o fuori termine;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico quindi la riduzione del carico di lavoro per lo stesso ufficio
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale;
- riduzione del carico di lavoro per la risorsa che ha l'accesso a SIBAR.

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

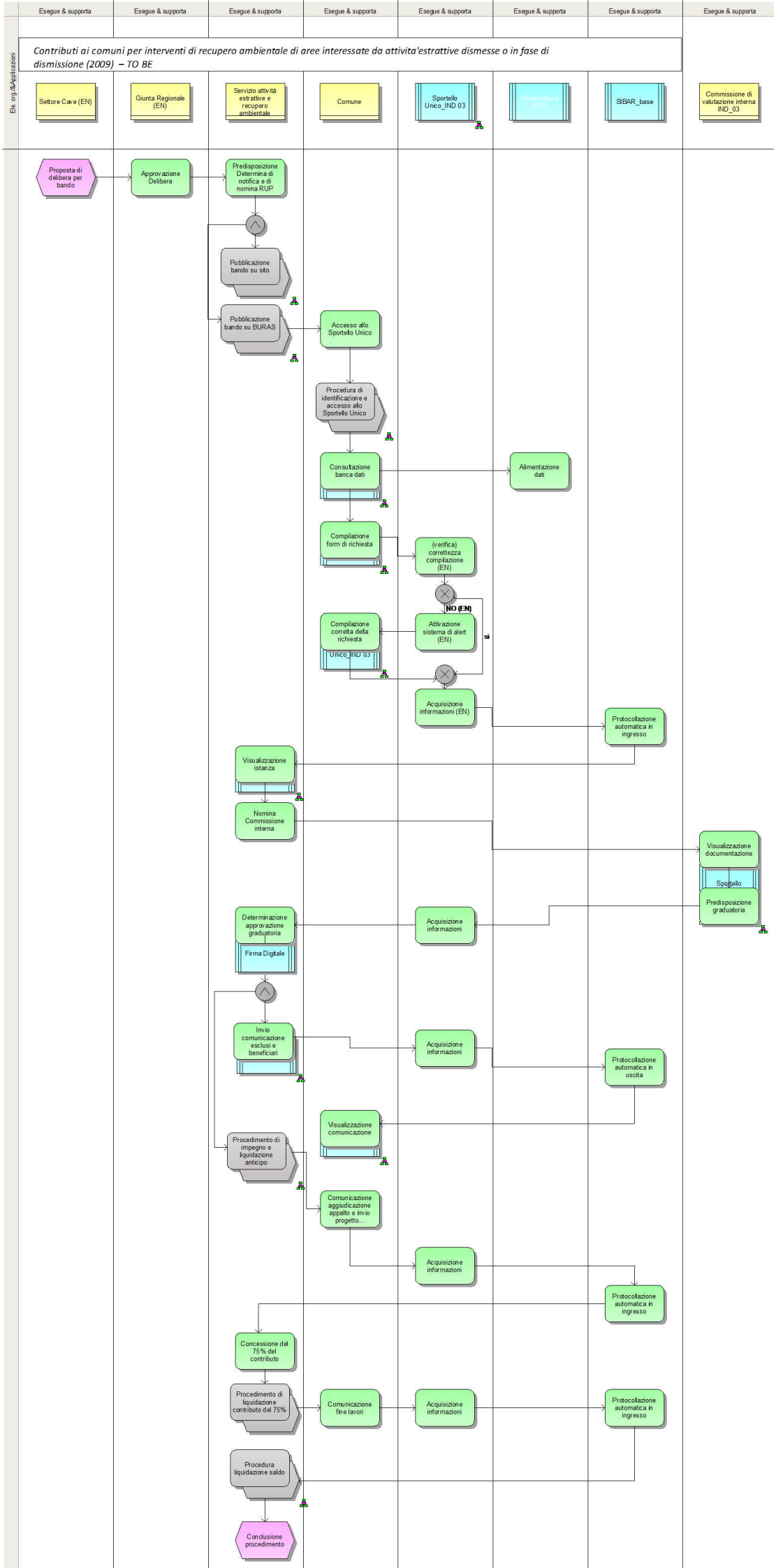
In allegato al presente report vi è il flow chart di TO BE del procedimento.

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

Di seguito vi è il "*modello dei dati*" necessari all'informatizzazione del procedimento.

MODELLO DEI DATI – Procedimento "<u>Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attività estrattive dismesse o in fase di dismissione</u>"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati(*)*
<u>Utente</u> Domanda	*Comune*	
	Area di interesse	
<u>Utente</u> Progetto	*Titolo*	
	Descrizione	
	Area	
	Interventi da realizzare	
	Tempistica	
<u>Regione</u> Scheda valutazione	*Comune*	
	Area	
	Esito	
<u>Regione</u> verbale	*Verbale Commissione*	
<u>Regione</u> Schermata interna	*Protocollo*	*Sibar*
	Anagrafica	*Anagrafica*
	Esito	
	Comunicazione aggiudicazione lavori	
	Data pagamento	*Sibar Contabilità*
	Comunicazione fine lavori	
	Data saldo	*Sibar Contabilità*

<u>In attesa di revisione da parte del referente.</u>


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org.&Applicazioni
Contributi ai comuni per interventi di recupero ambientale di aree interessate da attivita'estrattive dismesse o in fase di dismissione (2009) – TO BE
Settore Cave (EN)
Giunta Regionale (EN)
Servizio attività estrattive e recupero ambientale
Comune
Sportello Unico_IND 03
Infrastruttura SITO
SIBAR_base
Commissione di valutazione interna IND_03
Proposta di delibera per bando
Approvazione Delibera
Predisposizione Determina di notifica e di nomina RUP
Pubblicazione bando su sito
Pubblicazione bando su BURAS
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identficazione e accesso allo Sportello Unico
Consultazione banca dati
Alimentazione dati
Compilazione form di richiesta
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
si
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta della richiesta
Unico_IND 03
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione istanza
Nomina Commissione interna
Visualizzazione documentazione
Sportello
Predisposizione graduatoria
Determinazione approvazione graduatoria
Firma Digitale
Acquisizione informazioni
Invio comunicazione esclusi e beneficiari
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione comunicazione
Procedimento di impegno e liquidazione anticipo
Comunicazione aggiudicazione appalto e invio progetto...
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Concessione del 75% del contributo
Procedimento di liquidazione contributo del 75%
Comunicazione fine lavori
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Procedura liquidazione saldo
Conclusione procedimento