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 in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione"***

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*

*BPR7 – Alternative di riprogettazione (due alternative)*

*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*

25 marzo 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** |
|---|---|---|---|
| 11/01/2012 | 29/02/2012 | Dott.ssa Daniela Curto<br>Dott.ssa Patrizia Becca<br>Ing. Barbara Foddis<br>Rag. Ines Mattana | *Team progettuale* |
| | 06/03/2012 | Dott.ssa Patrizia Becca<br>Dott.ssa Daniela Curto<br>Ing. Barbara Foddis | *Team progettuale* |
| 29/10/2012 | 29/10/2012 | Dott.ssa Daniela Curto<br>Dott.ssa Patrizia Becca<br>Rag. Ines Mattana | *Team progettuale* |
| | 21/03/2013 | Dott.ssa Patrizia Becca | *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 in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione"***

25 marzo 2013 Versione 02

**SOMMARIO**


**REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS) ..... 3**

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE ..... 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO ..... 3

**3 GAP ANALYSIS/CRITICITA' ..... 6**

**4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO ..... 6**



*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 IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

## 1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 11 gennaio 2012:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Daniela Curto - Responsabile del Procedimento
  - Ing. Barbara Foddis
  - Rag. Ines Mattana
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Federica Loffredo

Hanno partecipato all'incontro del 29 ottobre 2012:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Patrizia Becca
  - Dott.ssa Daniela Curto
  - Rag. Ines Mattana

Per il Team progettuale (PwC): Roberto Clemente, 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 in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione*"

**ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI**
**Direzione generale dei lavori pubblici**
**Servizio edilizia residenziale**
**Settore edilizia sovvenzionata e agevolata convenzionata**

L'intervento della Regione è destinato a promuovere l'accesso alla proprietà della prima casa di abitazione, attraverso i seguenti interventi: costruzione, recupero, acquisto ed acquisto con recupero.

Il finanziamento consiste in un contributo al pagamento degli interessi sui mutui concessi da parte di uno degli Istituti di credito convenzionati: Banco di Sardegna; Banca di Sassari; Banca di Credito Sardo; Unipol banca . L'importo di mutuo ammissibile ad agevolazione è pari all'80% della spesa massima ammissibile. L'importo massimo del mutuo è 120.000 euro.

**Destinatari**

Persone fisiche e giovani coppie. Per giovani coppie si intendono coloro i quali abbiano contratto matrimonio non oltre i tre anni antecedenti la data della domanda di agevolazione presentata alla Regione, ovvero intendano contrarre matrimonio entro un anno dalla stessa data.

**Requisiti**

Le persone fisiche devono disporre a titolo esclusivo della proprietà dell'area o dell'alloggio; acquisire la proprietà dell'alloggio. Le "giovani coppie" non ancora coniugate devono contrarre matrimonio entro un anno dalla data di presentazione della domanda alla Regione ed avere: requisiti di reddito, di cittadinanza, di residenza, e di non titolarità di altro immobile conformi alla legge**.**

**Attori coinvolti nelle macrofasi**

1. Presentazione domanda: a cura dei cittadini
2. Rilascio attestato: a cura dell'Istituto di credito
3. Protocollazione documentazione: a cura del Protocollo
4. Fase pre-istruttoria: a cura di un funzionario del Servizio
5. Fase istruttoria: a cura del Servizio
6. Rilascio Nulla Osta finanziamento: a cura del Servizio
7. Determina di concessione contributo: a cura del Dirigente del Servizio
8. Stipula del contratto del mutuo: a cura dell'Istituto di credito

**Risorse impiegate**

8 risorse al 90%

**Volume pratica**

Pratiche complessive di presentazione domanda: circa 2.000/anno
Numero di beneficiari complessivi negli anni: 113.000

**Input**

Dopo aver presentato tutta la documentazione all'istituto di credito per il rilascio dell'attestato, la domanda di contributo, in bollo, deve essere presentata alla Regione con i seguenti allegati:
a) attestazione bancaria di definita istruttoria preliminare;
b) per il convivente more uxorio: certificato storico di stato di famiglia, o dichiarazione sostitutiva;
c) per le "giovani coppie" non ancora coniugate: certificazione comunale attestante l'avvenuta pubblicazione di matrimonio o dichiarazione sostitutiva contestuale ed inoltre certificato di stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva del futuro coniuge;
d) per i cittadini extracomunitari: certificato della competente Autorità italiana attestante la regolarità della dimora in Italia;

e) per interventi effettuati in provincia diversa da quella di residenza: dichiarazione del datore di lavoro o dichiarazione sostitutiva di atto notorio; per i lavoratori autonomi, certificato rilasciato dalla Camera di Commercio o dall'Ufficio I.V.A., o relativa autocertificazione;
f) per gli emigrati: dichiarazione sostitutiva attestante che l'emigrato è nato in Sardegna, risiede fuori del territorio regionale e conserva la cittadinanza italiana.
g) per i coniugi, discendenti e figli di cittadini di origine sarda: dichiarazione sostitutiva attestante che il richiedente è cittadino italiano e che è coniuge, discendente o figlio di cittadino di origine sarda.

**Output**
Attestazione di definita istruttoria preliminare dell'istituto di credito.
Nulla osta di finanziamento da parte della Regione.
Contratto di mutuo o acquisto dei soggetti legittimati.

**Tempi effettivi per pratica (standard)**
Tra i 30 e i 15 gg.

**Tempi effettivi per sottofasi**
N/A

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

1. Presentazione domanda: raccomandata
2. Richiesta integrazioni: posta ordinaria
3. Rilascio attestato: cartaceo
4. Rilascio Nulla Osta finanziamento: cartaceo
5. Invio estratti erogazione mutuo: raccomandata

**Normativa di riferimento**
- Legge n. 457 del 05/08/1978 - Norme per l'edilizia residenziale
- Legge n. 179 del 17/02/1992 - Norme per l'edilizia residenziale pubblica
- Circolare Assessoriale dei Lavori Pubblici n. 7433 del 13/06/1990

**Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento**
SIBAR Base per il protocollo.
Sistema M-RAS per calcolo contributo, archiviazione dei dati e creazione messaggi di esclusione o altri codici di errore previsti dal sistema.

**Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento**
Database Access per l'anagrafica dei beneficiari dei contributi.

**Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione**

- SIBAR Base per il Protocollo.

**Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione**

Stipula contratto di mutuo con le banche.

**Criticità**

È stata segnalata la difficoltà di archiviazione dei dati, e di integrazione dei dati vecchi con i dati nuovi.

Nel corso dell'incontro del 29 ottobre 2012, realizzato *ad hoc* per approfondire le funzionalità del sistema utilizzato per le procedure relative al procedimento in questione, sono state evidenziate, in maniera più puntuale, alcune problematiche legate al suo utilizzo:

- il sistema è alquanto obsoleto e di difficile consultazione.
- la transizione del database risulta difficile in quanto legata al calcolo storico delle rate fissate da tutti i bandi che si sono susseguiti.
- la ricerca dei beneficiari dei contributi è possibile solo tramite il nominativo inserito e non per il coniuge.
- difficoltà di dialogo tra il suddetto sistema e sistemi più tecnologici e di nuova generazione.

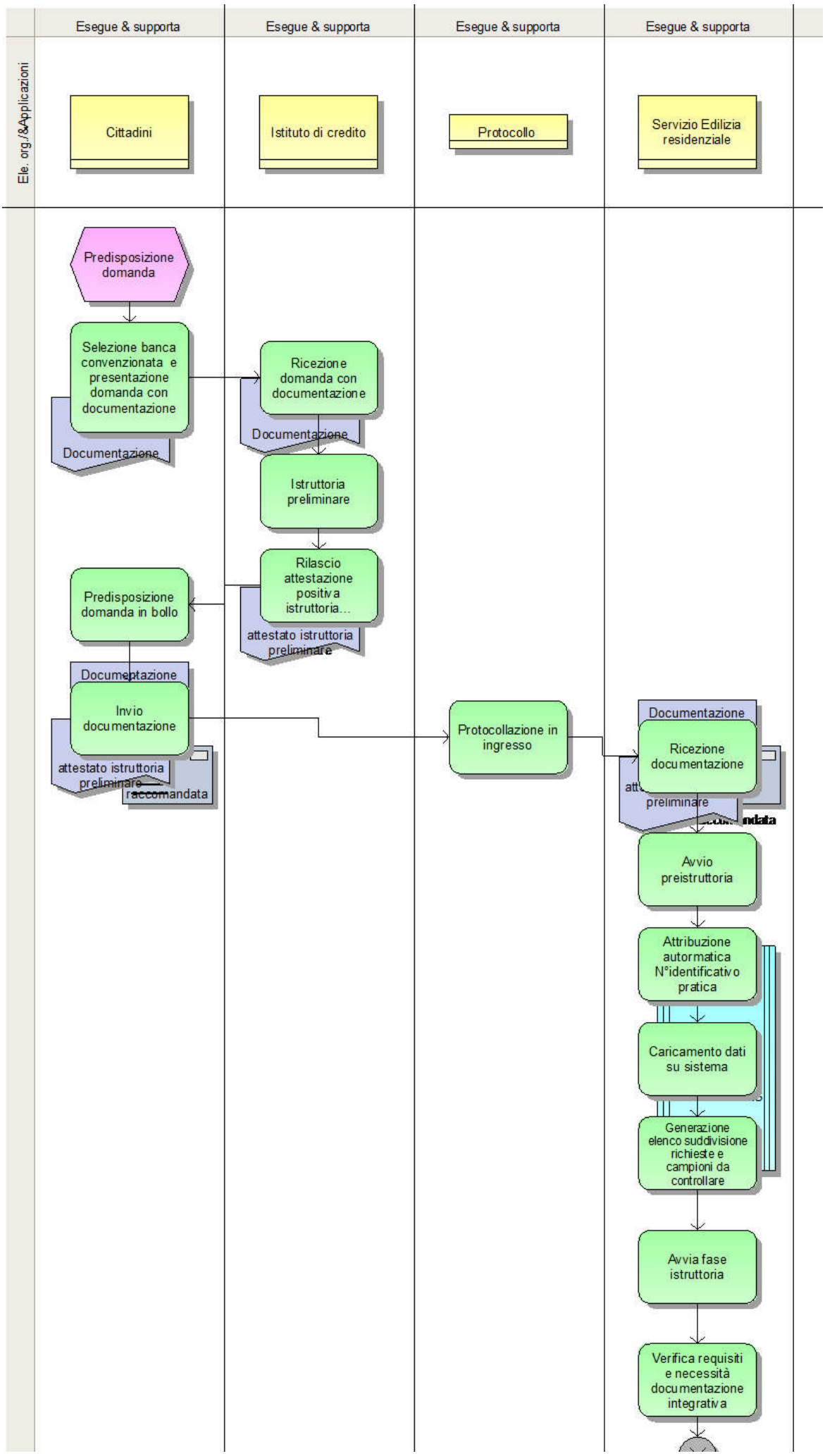
## 3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

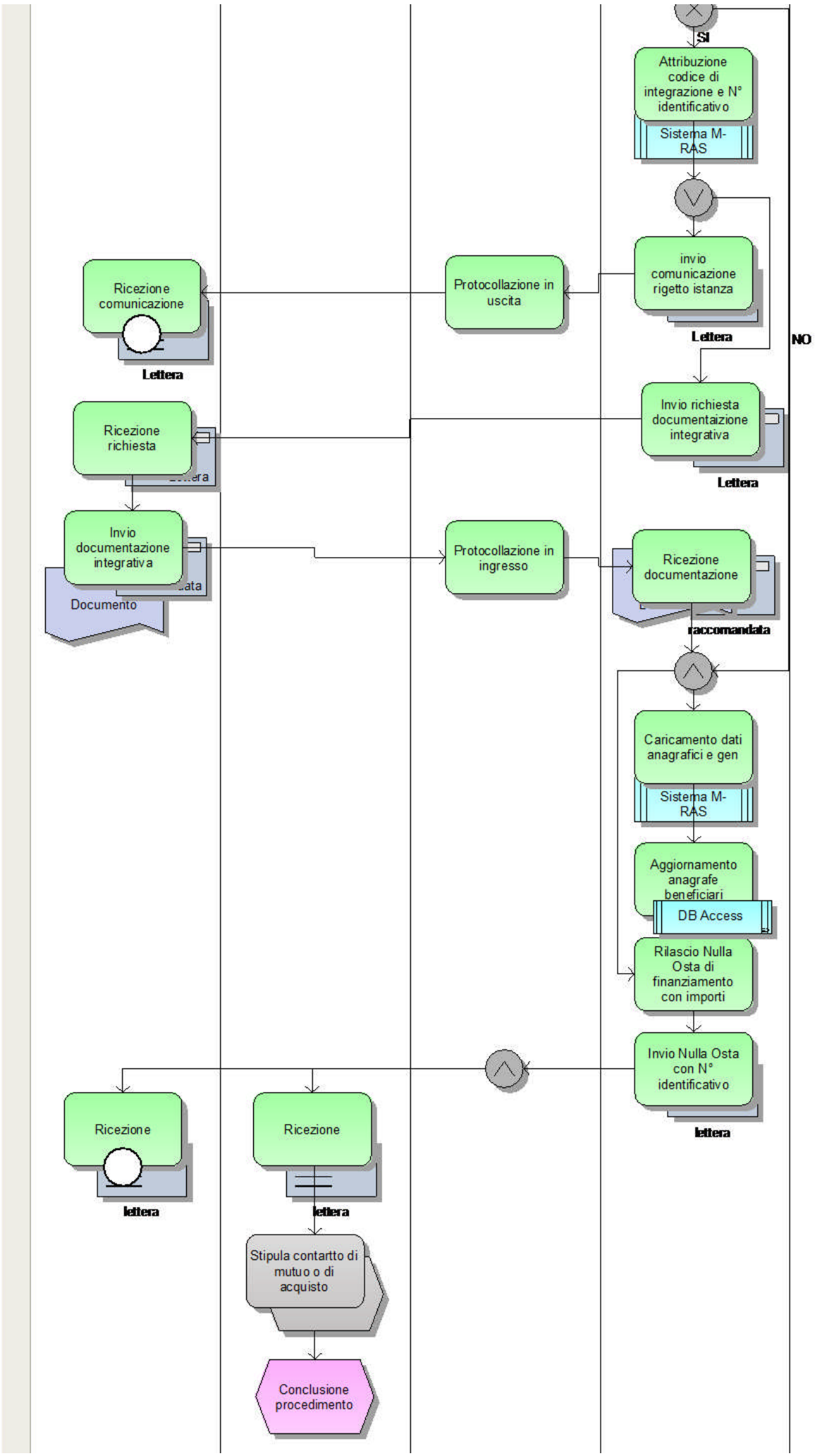
Tra le criticità evidenziate si segnalano le seguenti:

- 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 format degli attestati rilasciati dall'istituto di credito per il positivo esito dell'istruttoria preliminare sono sempre diversi;
- il metodo di calcolo dei contributi è legato a vecchi sistemi che permette un difficile aggiornamento, in quanto rimane legato allo storico.

## 4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: 22 giorni
- N° persone dedicate: 8 all'90%
- N° raccomandate a carico della Regione: 1
- N° raccomandate a carico dell'utente: 1


Ele. org./&Applicazioni
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Cittadini
Istituto di credito
Protocollo
Servizio Edilizia residenziale
Predisposizione domanda
Selezione banca convenzionata e presentazione domanda con documentazione
Documentazione
Ricezione domanda con documentazione
Documentazione
Istruttoria preliminare
Rilascio attestazione positiva istruttoria...
attestato istruttoria preliminare
Predisposizione domanda in bollo
Documentazione
Invio documentazione
attestato istruttoria preliminare
raccomandata
Protocollazione in ingresso
Documentazione
Ricezione documentazione
preliminare
Avvio preistruttoria
Attribuzione autormatica N°identificativo pratica
Caricamento dati su sistema
Generazione elenco suddivisione richieste e campioni da controllare
Avvia fase istruttoria
Verifica requisiti e necessità documentazione integrativa


SI
Attribuzione codice di integrazione e N° identificativo
Sistema M-RAS
invio comunicazione rigetto istanza
Lettera
NO
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione
Lettera
Invio richiesta documentaizione integrativa
Lettera
Ricezione richiesta
Invio documentazione integrativa
Documento
Protocollazione in ingresso
Ricezione documentazione
raccomandata
Caricamento dati anagrafici e gen
Sistema M-RAS
Aggiornamento anagrafe beneficiari
DB Access
Rilascio Nulla Osta di finanziamento con importi
Invio Nulla Osta con N° identificativo
lettera
Ricezione
lettera
Ricezione
lettera
Stipula contartto di mutuo o di acquisto
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 in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione"***

25 marzo 2013 Versione 02

**SOMMARIO**


**REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: ..... 3**

**"CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE" - FASE TO-BE ..... 3**

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 ..... 5

**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 ..... 7**

**4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO ..... 8**

**5. Allegato I – FLOW CHART DI TO BE ..... 8**

**6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI ..... 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)*

# REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

# "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE" - FASE TO-BE

## 1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

### 1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 29 febbraio e del 6 marzo 2012:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Patrizia Becca
  - Dott.ssa Daniela Curto
  - Ing. Barbara Foddis
  - Rag. Ines Mattana
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Federica Loffredo

Hanno partecipato all'incontro del 29 ottobre 2012:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Patrizia Becca
  - Dott.ssa Daniela Curto
  - Rag. Ines Mattana

Per il Team progettuale (PwC): Roberto Clemente, Federica Loffredo

Hanno partecipato all'incontro del 21 marzo 2013:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Patrizia Becca

Per il Team progettuale (PwC): Maria Pia Giaccio

### 1.2 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 e 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.

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 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 lo Sportello Unico con un sms/email) o **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.

Quanto proposto sarà possibile grazie al buon livello di conoscenza degli strumenti informatici (utilizzo di computer, internet, sistemi IT...) da parte sia del personale della Regione coinvolto nel procedimento, che già utilizza un sistema applicativo per la gestione delle pratiche (M-RAS), che dell'utenza. Per tale ragione può essere **utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio**, quindi unicamente tramite Sportello Unico di servizi.

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;<br>✓ posta elettronica certificata con email;<br>✓ sportello con documento di identità;<br>✓ 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 sullo 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 una seconda ipotesi di riprogettazione in quanto l'integrazione del sistema attualmente in uso con i nuovi sistemi applicativi potrebbe risultare problematica e dispendiosa.

### **2.3** PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste.

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

Le proposte di riprogettazione sono riconducibili alle seguenti:

- Controllo automatico della registrazione del richiedente per verificare se già beneficiario di contributo.
- Verifica automatica della mancanza di documentazione nella fase precedente alla consegna.
- Caricamento automatico o semi-automatico dei dati dallo Sportello Unico al sistema M-Ras.

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, in particolare la modulistica (attualmente gestita e prodotta automaticamente dal sistema M-RAS), 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. Il sistema potrà segnalare la presenza di domande già presentate da parte dell'utente.

L'utente potrà quindi compilare on line:
- domanda di mutuo agevolato

ed allegare:
- attestazione bancaria di definita istruttoria preliminare;
- certificato storico di stato di famiglia, o dichiarazione sostitutiva;
- certificazione comunale attestante l'avvenuta pubblicazione di matrimonio o dichiarazione sostitutiva contestuale ed inoltre certificato di stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva del futuro coniuge;
- certificato della competente Autorità italiana attestante la regolarità della dimora in Italia;
- dichiarazione del datore di lavoro o dichiarazione sostitutiva di atto notorio; certificato rilasciato dalla Camera di Commercio o dall'Ufficio I.V.A., o relativa autocertificazione;
- dichiarazione sostitutiva attestante che l'emigrato è nato in Sardegna, risiede fuori del territorio regionale e conserva la cittadinanza italiana.
- dichiarazione sostitutiva attestante che il richiedente è cittadino italiano e che è coniuge, discendente o figlio di cittadino di origine sarda.

L'utente inoltre potrà verificare on line lo status della propria istanza.
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;<br>-Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form;<br>-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.<br>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 |

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua, in quanto è sempre possibile presentare la domanda di mutuo agevolato.

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

## 3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio dello Sportello Unico con i seguenti processi trasversali:
- **SIBAR *base*** per la protocollazione.

### 3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Agenzia delle Entrate per le verifiche dei beneficiari e dei dati relativi ai redditi.

### 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.

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 significativa del tempo medio Riduzione in termini di:
   -N° raccomandate a cura degli istanti: da 1 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;
- maggiore affidabilità dei dati;
- 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. Il modello dei dati riporta tutte le informazioni attualmente richieste all'utente (e Amministrazioni coinvolte).

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner* | *Informazioni* | |
| *input dati* | *Elenco* | *Banca dati* |
| ***Domanda di mutuo agevolato*** | All'istituto di credito | |
| | Il sottoscritto | |
| | Nato a | |

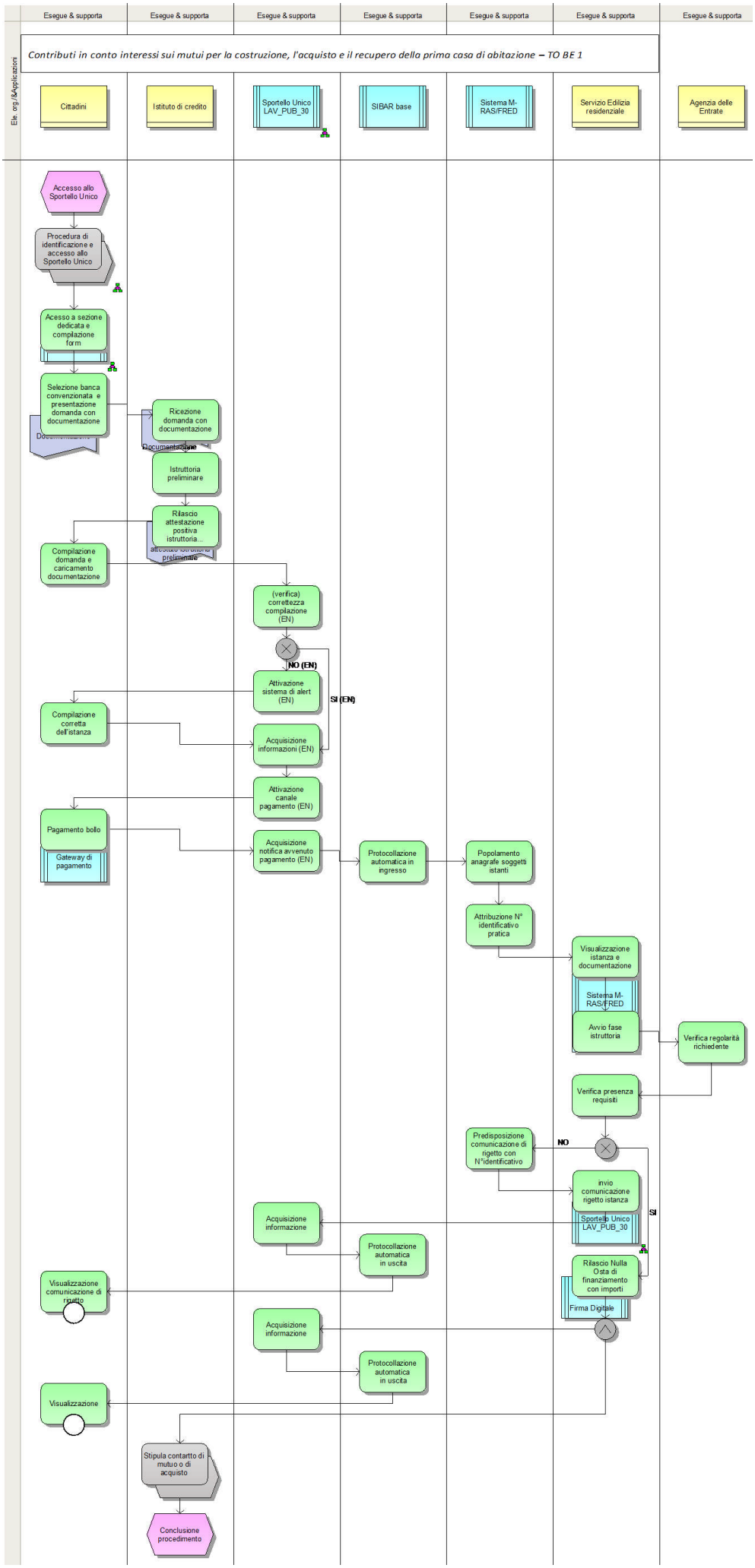
| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | Il | |
| | Residente in | |
| | Via | |
| | n. | |
| | Codice fiscale | |
| | chiede la concessione di un mutuo, ai sensi della legge regionale 30.12.1985 n. 32 e successive modificazioni ed integrazioni, dell'importo di €_____ | |
| | di durata __trentennale __venticinquennale __ventennale__quindicennale___decennale | |
| | da destinare a ____acquisto___costruzione___recupero___ di un alloggio di civile abitazione | |
| | Sito in comune di | |
| | Via | |
| | Chiede che il mutuo venga cointestato al seguente altro nominativo_____codice fiscale_____<br>in quanto appartenente allo stesso nucleo familiare (2), o nubendo, che acquisirà, (se non già comproprietario dell'area in caso di intervento di costruzione , o dell'immobile in caso di intervento di recupero), in comproprietà con il sottoscritto, la titolarità dell'alloggio e che pure sottoscrive la presente domanda. | |
| | Chiede di poter usufruire<br>__dell'agevolazione del ___70% o del ___50% o del___30%<br>__del contributo a fondo perduto dell'importo di_____ in quanto trattasi di __giovane coppia____intervento in centro storico o "centro matrice" | |
| | Dichiara di conoscere ed accettare tutte le prescrizioni e vincoli contenuti nell'Avviso Pubblico.<br>Per i fini di cui alla presente istanza, il sottoscritto, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, consapevole delle sanzioni penali previste dalla legge in caso di dichiarazioni mendaci e falsità in atti<br>**Dichiara** | |
| | Che il proprio stato di famiglia, come risulta presso l'ufficio anagrafe del Comune di_____ è così composto:<br>Nome e cognome_____Luogo di nascita_____Data_____parentela_____<br>(come sopra per ogni componente della famiglia) | |
| | -di essere cittadino italiano | |
| | -__celibe/nubile,__coniugato dal_____,__già coniugato,__in procinto di contrarre matrimonio con_____, nato a_____, il_____,con relative pubblicazioni | |

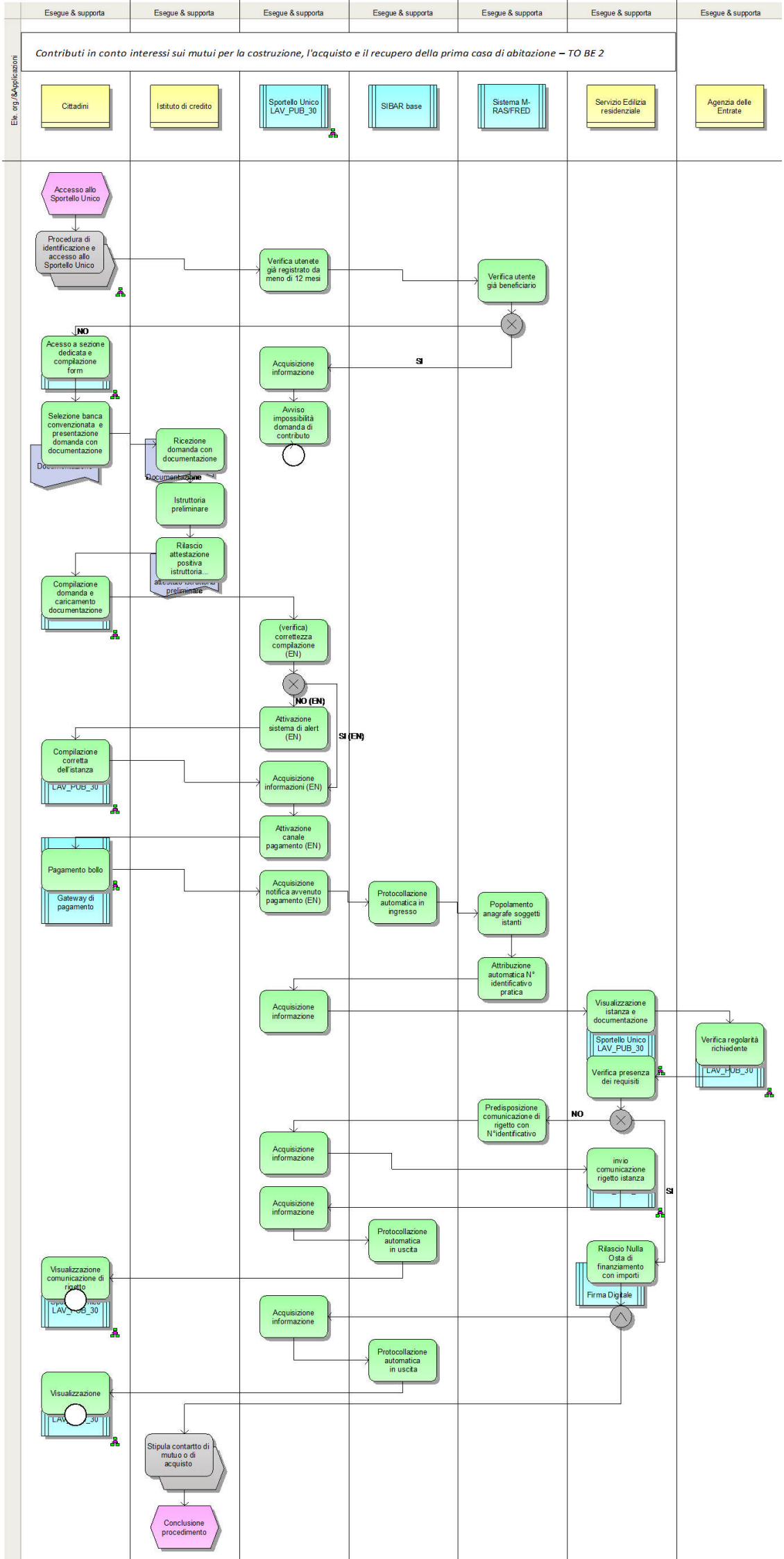
| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | depositate in comune di_____in data | |
| | -Di essere attualmente residente in comune di_____, via_____,n. | |
| | -di dimorare stabilmente in Sardegna, in via continuativa, da oltre un quinquennio con residenza anagrafica nei seguenti Comuni_____ | |
| | -di aver risieduto nel medesimo quinquennio, quale emigrato, nelle seguenti località_____ | |
| | -di risiedere attualmente, in qualità di emigrato (6), nella seguente località (indicare la località sita all'estero o in altra Regione d'Italia*)*_____ | |
| | -di non essere titolare, e di non esserlo stato nei tre anni precedenti l'inoltro della domanda alla Regione, esso stesso né alcun membro del proprio nucleo familiare (2), del diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione, su alcun alloggio adeguato (7**)** nel territorio della Sardegna (oltre quello oggetto dell'intervento di recupero, se tale è il tipo di intervento da attuare); | |
| | -di essere titolare, al momento della presentazione della domanda alla regione, per la quota del____% esso stesso e/o i membri del proprio nucleo familiare, del diritto di____(proprietà, usufrutto, uso, abitazione) sul/sui seguente/i alloggio/i nel territorio della Sardegna avente/ superficie di mq____(indicare i mq di ogni eventuale abitazione) | |
| | -di non aver ottenuto, esso stesso né altro componente il proprio nucleo familiare, agevolazioni pubbliche, in nessuna forma, per l'acquisto, la costruzione o il recupero di alloggio | |
| | -di non essere a carico di altri soggetti, a fini fiscali | |
| | -che il proprio nucleo familiare, quale definito al punto n. 4 dell'Avviso pubblico (2), non ha percepito nell'anno _____alcun reddito assoggettabile all'imposta sul reddito delle persone fisiche | |
| | -che il proprio nucleo familiare, quale definito al punto n. 4 dell'Avviso pubblico (2), è composto dai componenti indicati nel seguente prospetto e che il reddito percepito da ciascun componente nell'anno _____, quale risulta dalla documentazione fiscale più recente presentata, o posseduta, prima dell'inoltro della domanda, è quello indicato nel prospetto stesso:<br>**Redditi imponibili del richiedente e dei componenti il nucleo familiare:**<br>-Richiedente: Nome e cognome_____Attività svolta_____Importi redditi da fabbricati_____/da lavoro dipendente_____/altri_____<br>-Coniuge: Nome e cognome_____Attività svolta_____Importi redditi da fabbricati_____/da lavoro | |

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI IN CONTO INTERESSI SUI MUTUI PER LA COSTRUZIONE, L'ACQUISTO E IL RECUPERO DELLA PRIMA CASA DI ABITAZIONE"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | dipendente_____/altri_____<br>-Figli a carico, anche non conviventi: Nome e cognome_____Attività svolta_____Importi redditi da fabbricati_____/da lavoro dipendente_____/altri_____<br>-Altri conviventi da oltre due anni a carico: :Nome e cognome_____Attività svolta_____Importi redditi da fabbricati_____/da lavoro dipendente_____/altri_____<br><br>Importo totale redditi | |
| | Data | |
| | Il dichiarante | |
| | Il cointestatario | |
| | Si allega fotocopia dei seguenti documenti di riconoscimento:_____ | |
| | Firme apposte in data_____ | |
| | Il funzionario ricevente | |
| | Per i fini di cui all'art. 13 del D.lg. 30.06.2003, n. 196, si informa l'interessato che i dati richiesti con il presente modulo:<br>- verranno utilizzati esclusivamente per le finalità previste dalla L.R. n. 32/85 e successive modifiche e integrazioni e che gli stessi dati verranno trattati, su supporti cartacei ed informatici, con modalità che assicurano il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato;<br>- devono essere acquisiti obbligatoriamente, ed a pena di improcedibilità dell'istruttoria della domanda in caso di loro omessa indicazione;<br>- potranno essere comunicati: all'Istituto di credito mutuante; al Tesoriere Regionale; alle Amministrazioni che detengono i certificati ed i documenti attestanti situazioni dichiarate dall'interessato; a tutti i soggetti che ne abbiano titolo ai sensi della L.R. 15 luglio 1986, n. 47 e della legge 7 agosto 1990, n. 241; alle altre Amministrazioni che ne facciano richiesta ai sensi dell'art. 71 D.P.R. n. 445/2000 o altre disposizioni.<br>Si informa, altresì, l'interessato che egli può esercitare i diritti contemplati all'art. 7 del d.lg. 30.06.2003, n. 196.<br>I dati atti ad identificare il titolare ed il responsabile del trattamento dei dati forniti dall'interessato con la presente domanda verranno forniti, ai sensi del comma 4 del citato art. 7 del d.lg. 30.06.2003, n. 196, non oltre la prima comunicazione successiva alla loro registrazione. | |

**Di seguito vengono allegate le rappresentazioni grafiche delle due alternative di riprogettazione del procedimento TO BE:**

**LAV_PUB_30.1_TO BE**
**LAV_PUB_30.2_TO BE**


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele..org //&Applicazioni
Contributi in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione – TO BE 1
Cittadini
Istituto di credito
Sportello Unico LAV_PUB_30
SIBAR base
Sistema M-RAS/FRED
Servizio Edilizia residenziale
Agenzia delle Entrate
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Acesso a sezione dedicata e compilazione form
Selezione banca convenzionata e presentazione domanda con documentazione
Ricezione domanda con documentazione
Istruttoria preliminare
Rilascio attestazione positiva istruttoria...
Compilazione domanda e caricamento documentazione
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
SI (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Attivazione canale pagamento (EN)
Pagamento bollo
Gateway di pagamento
Acquisizione notifica avvenuto pagamento (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Popolamento anagrafe soggetti istanti
Attribuzione N° identificativo pratica
Visualizzazione istanza e documentazione
Sistema M-RAS/FRED
Avvio fase istruttoria
Verifica regolarità richiedente
Verifica presenza requisiti
NO
Predisposizione comunicazione di rigetto con N°identificativo
invio comunicazione rigetto istanza
Sportello Unico LAV_PUB_30
SI
Acquisizione informazione
Protocollazione automatica in uscita
Rilascio Nulla Osta di finanziamento con importi
Firma Digitale
Visualizzazione comunicazione di rigetto
Acquisizione informazione
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione
Stipula contartto di mutuo o di acquisto
Conclusione procedimento


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org /&Applicazioni
Contributi in conto interessi sui mutui per la costruzione, l'acquisto e il recupero della prima casa di abitazione – TO BE 2
Cittadini
Istituto di credito
Sportello Unico LAV_PUB_30
SIBAR base
Sistema M-RAS/FRED
Servizio Edilizia residenziale
Agenzia delle Entrate
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Verifica utenete già registrato da meno di 12 mesi
Verifica utente già beneficiario
NO
SI
Acesso a sezione dedicata e compilazione form
Acquisizione informazione
Selezione banca convenzionata e presentazione domanda con documentazione
Avviso impossibilità domanda di contributo
Ricezione domanda con documentazione
Istruttoria preliminare
Rilascio attestazione positiva istruttoria...
Compilazione domanda e caricamento documentazione
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
SI (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
LAV_PUB_30
Acquisizione informazioni (EN)
Attivazione canale pagamento (EN)
Pagamento bollo
Gateway di pagamento
Acquisizione notifica avvenuto pagamento (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Popolamento anagrafe soggetti istanti
Attribuzione automatica N° identificativo pratica
Acquisizione informazione
Visualizzazione istanza e documentazione
Sportello Unico LAV_PUB_30
Verifica regolarità richiedente
LAV_PUB_30
Verifica presenza dei requisiti
Predisposizione comunicazione di rigetto con N°identificativo
NO
Acquisizione informazione
invio comunicazione rigetto istanza
SI
Acquisizione informazione
Protocollazione automatica in uscita
Rilascio Nulla Osta di finanziamento con importi
Firma Digitale
Visualizzazione comunicazione di rigetto
LAV_PUB_30
Acquisizione informazione
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione
Stipula contartto di mutuo o di acquisto
Conclusione procedimento