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 "Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione"

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

16 marzo 2012 Versione 01

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 Dott.ssa Patrizia Becca Ing. Barbara Foddis Rag. Ines Mattana	*Team progettuale*
	06/03/2012	Dott.ssa Patrizia Becca Dott.ssa Daniela Curto Ing. Barbara Foddis	*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 "Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione"

6 marzo 2012 Versione 01

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "FONDO NAZIONALE PER IL SOSTEGNO ALL'ACCESSO ALLE ABITAZIONI IN LOCAZIONE" (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 "FONDO NAZIONALE PER IL SOSTEGNO ALL'ACCESSO ALLE ABITAZIONI IN LOCAZIONE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 6 marzo 2012:

- Per la Regione Sardegna:
  - Dott.ssa Daniela Curto
  - Ing. Barbara Foddis
  - Dott.ssa Patrizia Becca
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, 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: "*Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione*"

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

La legge n. 431 del 9 dicembre 1998 (vedi sezione normativa) ha istituito il Fondo nazionale per il sostegno all'accesso delle abitazioni in locazione, destinato alla concessione di contributi a sostegno totale o parziale, del pagamento dei canoni di locazione sostenuti dalle famiglie in condizioni di disagio economico.

Destinatari
Comuni della Sardegna. Beneficiari finali: Cittadini

Requisiti
possono accedere ai contributi le persone in possesso dei requisiti indicati nel bando comunale e che rientrano in una delle due fasce di beneficiari:

- fascia A: nuclei familiari che hanno un reddito annuo complessivo fiscalmente imponibile uguale o inferiore alla somma di due pensioni minime Inps (12.153,18 euro) e che corrispondono un canone annuo che incide su tale reddito in misura superiore al 14%;
- fascia B: nuclei familiari che corrispondono un canone annuo che incide in misura superiore al 24% sul reddito annuo complessivo fiscalmente imponibile. In questo caso, il limite di reddito varia in base alla composizione del nucleo familiare: 15.403,33 euro per i nuclei di 1 o 2 persone; 18.509, 89 per le famiglie di 3 persone; 21.616,44 euro per le famiglie di 4 persone; 22.651,96 euro per i nuclei di 5 o più persone. Per la fascia B il contributo non può essere superiore a 2.320 euro.

Inoltre, la locazione deve avere le seguenti caratteristiche:
- risultare da un contratto regolarmente registrato di un alloggio adibito ad abitazione principale, corrispondente alla residenza anagrafica del richiedente;
- sussistere al momento della presentazione della domanda;
- permanere per tutto il periodo al quale si riferisce il contributo eventualmente ottenuto. In caso di interruzione della locazione, il contributo riferito al periodo eventualmente non ancora maturato deve essere restituito entro dieci giorni.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Pubblicazione bando: a cura del Comune
2. Invio Fabbisogno: a cura del Comune
3. Protocollazione documentazione: a cura del Protocollo
4. Ripartizione delle somme: a cura della Giunta regionale
5. Concessione contributo: a cura del Dirigente del Servizio

Risorse impiegate

2 risorse al 90%

Volume pratica

Pratiche complessive di presentazione domanda: circa 250/anno

Input

Scheda di rilevazione delle informazioni relative al fabbisogno accertato, che il Comune deve presentare alla Regione

Output

Contributo

Tempi effettivi per pratica (standard)

N/A

Tempi effettivi per sottofasi

N/A

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

1. Trasmissione scheda fabbisogno: raccomandata o fax

Normativa di riferimento

- Legge n. 431 del 09/12/1998, art. 11 - Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo
- Decreto Ministeriale dei Lavori pubblici del 07/06/1999 - Fondo nazionale a sostegno degli inquilini per il pagamento dell'affitto [file .pdf]
- Legge n. 269 del 12/11/2004 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 13 settembre 2004, n. 240, nonché integrazioni alla legge 9 dicembre 1998, n. 431
- Delibera della Giunta Regionale n. 16/16 del 20/04/2010 - Legge 9 dicembre 1998, n. 431, articolo 11. Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione. Criteri per l'individuazione dei destinatari e modalità di determinazione dei contributi per l'annualità 2010.
- Delibera n. 44/32 del 14.12.2010 - Ripartizione delle risorse fra i Comuni - anno 2010
- Delibera del 19 maggio 2011, n. 25/56 - Criteri per l'individuazione dei destinatari e modalità di determinazione dei contributi per l'annualità 2011.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

SIBAR Base per il protocollo.

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Database excel.

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

- SIBAR Base per il Protocollo.

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Criticità

È stata segnalata la difficoltà relativa alla riduzione dei fondi.

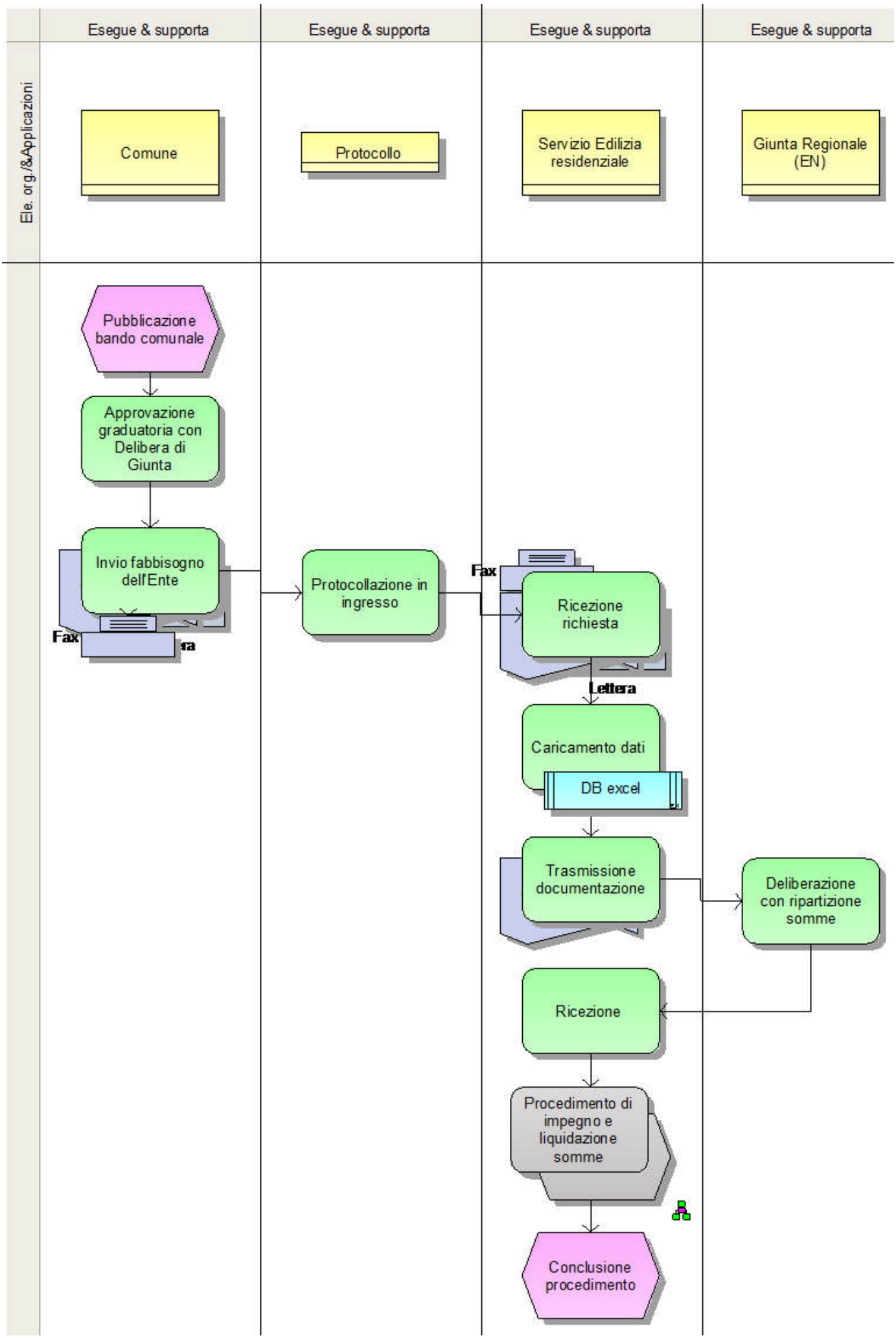
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

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.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: N/A
- N° persone dedicate: 2 all'90%
- N° raccomandate a carico della Regione: 0
- N° raccomandate a carico dell'utente: 1


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Comune
Protocollo
Servizio Edilizia residenziale
Giunta Regionale (EN)
Pubblicazione bando comunale
Approvazione graduatoria con Delibera di Giunta
Invio fabbisogno dell'Ente
Fax
Protocollazione in ingresso
Fax
Ricezione richiesta
Lettera
Caricamento dati
DB excel
Trasmissione documentazione
Deliberazione con ripartizione somme
Ricezione
Procedimento di impegno e liquidazione somme
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 "Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione"

6 marzo 2012 Versione 01

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

"FONDO NAZIONALE PER IL SOSTEGNO ALL'ACCESSO ALLE ABITAZIONI IN LOCAZIONE" - 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 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 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:

"FONDO NAZIONALE PER IL SOSTEGNO ALL'ACCESSO ALLE ABITAZIONI IN LOCAZIONE" - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 6 marzo 2012:

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

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.
- **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 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 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; ✓ 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 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 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

Le proposte di riprogettazione sono riconducibili alle seguenti:

- Caricamento della scheda di rilevazione del fabbisogno sullo Sportello Unico.
- Verifica automatica della mancanza di documentazione nella fase precedente alla consegna.

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, in particolare la modulistica, 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 scheda di rilevazione del fabbisogno

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; -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

Il procedimento si caratterizza per essere di natura periodica, in quanto è possibile presentare la richiesta di contributo a metà settembre di ogni anno.

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

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.

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: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.

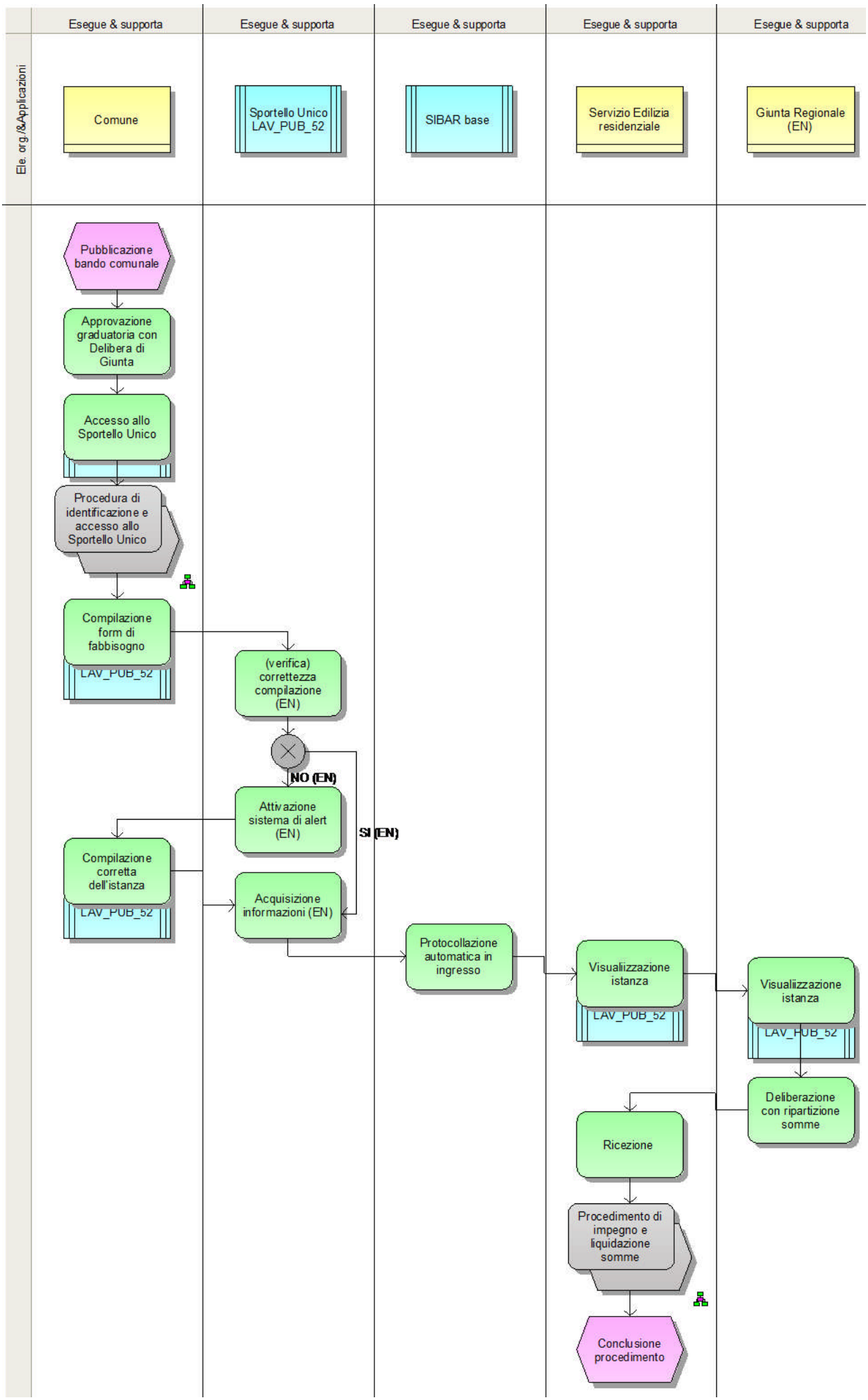
5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

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*
Scheda di rilevazione del fabbisogno accertato dai comuni	Comune	
	Anno di riferimento	
	Fabbisogno economico • FASCIA A € …….. • FASCIA B € …….. • TOTALE €	
	Aventi titolo • FASCIA A N° …….. • FASCIA B N°…….. • TOTALE N°	
	Cofinanziamento comunale €	
	Economie anni precedenti €	
	Coordinate bancarie: Istituto di credito	
	Codice IBAN	


Ele. org./&Applicazioni
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Comune
Sportello Unico LAV_PUB_52
SIBAR base
Servizio Edilizia residenziale
Giunta Regionale (EN)
Pubblicazione bando comunale
Approvazione graduatoria con Delibera di Giunta
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form di fabbisogno
LAV_PUB_52
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
SI (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
LAV_PUB_52
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione istanza
LAV_PUB_52
Visualizzazione istanza
LAV_PUB_52
Deliberazione con ripartizione somme
Ricezione
Procedimento di impegno e liquidazione somme
Conclusione procedimento