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 "Interventi a favore dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie"

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**
01/02/2012	29/02/2012	Carla Tanda	*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 "Finanziamenti per interventi a favore dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie"

03 febbraio 2012 Versione 01

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "FINANZIAMENTI PER INTERVENTI A FAVORE DEI LAVORATORI IMMIGRATI E DELLE LORO FAMIGLIE" (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 "FINANZIAMENTI PER INTERVENTI A FAVORE DEI LAVORATORI IMMIGRATI E DELLE LORO FAMIGLIE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

   Hanno partecipato all'incontro del 1 febbraio 2012:
   - Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Carla Tanda – Responsabile del procedimento
   - Per il Team progettuale (PwC): Maria Pia Giaccio

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: "*Finanziamenti per interventi a favore dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie"*

Assessorato del Lavoro, Formazione professionale, Cooperazione e Sicurezza sociale
Direzione Generale del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale
Servizio delle politiche sociali, cooperazione e sicurezza sociale
Settore emigrazione ed immigrazione

Descrizione procedimento
La Regione promuove azioni per il superamento delle condizioni di svantaggio degli immigrati in Sardegna attraverso il finanziamento di interventi di carattere sociale, culturale ed economico volti ad equiparare il trattamento dei lavoratori extracomunitari e delle loro famiglie a quello degli altri abitanti del territorio regionale.
Gli interventi sono programmati tramite piani annuali sulla base di:
- dati statistici sull'immigrazione;
- esigenze emerse dalle Province negli anni precedenti;
- normativa di riferimento e documenti programmatici ministeriali;
- risorse disponibili.

Destinatari
Province della Sardegna in qualità di principali soggetti attuatori del piano annuale per l'immigrazione.

Attori coinvolti

1. Predisposizione Piano annuale: Servizio delle politiche sociali, cooperazione e sicurezza sociale – Settore emigrazione ed immigrazione;
2. Rilascio parere e approvazione Piano: rispettivamente Consulta Regionale e Giunta;
3. Pubblicazione Piano annuale: Servizio delle politiche sociali, cooperazione e sicurezza sociale – Settore emigrazione ed immigrazione;
4. Presentazione piano e rendiconto annualità precedenti: Province;
5. Protocollo domanda: Ufficio Protocollo;
6. Ricezione domande: Servizio delle politiche sociali, cooperazione e sicurezza sociale – Settore emigrazione ed immigrazione;
7. Fase istruttoria: Settore emigrazione ed immigrazione;
8. Concessione risorse: Settore emigrazione ed immigrazione.

Risorse impiegate

Per il presente procedimento, sono coinvolte le seguenti risorse del Settore:

- Responsabile del procedimento;
- 2 risorse.

Volume pratica

Le pratiche sono 8 pari al numero di Province.

Input

A seguito della pubblicazione del Piano annuale a cura del Settore, le Province presentano il piano corredato dal rendiconto delle annualità precedenti.

Output

Concessione risorse alle Province a cura del Settore.

Tempi effettivi per pratica (standard)

Il tempo impiegato per la valutazione di un piano è pari a circa 2 giornate. Per la valutazione del rendiconto, invece, occorre qualche giornata in più.

Tempi effettivi per pratica eccezionali

Non specificati.

Tempi effettivi per sottofase

1. Predisposizione Piano annuale e presentazione alla Giunta: luglio;
2. Pubblicazione Piano annuale: luglio;
3. Presentazione rendiconto da parte delle Province sulle annualità precedenti: entro settembre;
4. Presentazione piano (anno successivo) da parte delle Province: ottobre;
5. Fase istruttoria: 2 giorni per pratica per la valutazione del piano; qualche giorno in più per la valutazione dei rendiconti;
6. Concessione risorse: a seguito della verifica della documentazione.

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

1. Presentazione piano e rendiconto annualità precedenti: raccomandata;
2. Protocollo domanda: cartaceo;
3. Comunicazione alle Province delle risorse: raccomandata.

Normativa di riferimento

- Legge regionale n. 46 del 24/12/1990 - Norme di tutela di promozione delle condizioni di vita dei lavoratori extracomunitari in Sardegna.
- Delibera della Giunta Regionale n. 43/9 del 11/10/2006 - L.R. 24.12.1990, n. 46. Approvazione Linee guida triennali per l'immigrazione 2006-2008.
- Delibera della Giunta Regionale n. 31/9 del 20/07/2011 - L.R. n. 46/1990. Norme di tutela e di promozione delle condizioni di vita dei lavoratori extracomunitari in Sardegna; Piano Annuale per l'immigrazione anno 2011.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

Non previsto.

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Excel per l'elaborazione delle risorse.

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

- Protocollo.
- Pubblicazione sul sito regionale.

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Non previsto.

Criticità: si veda punto successivo.

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

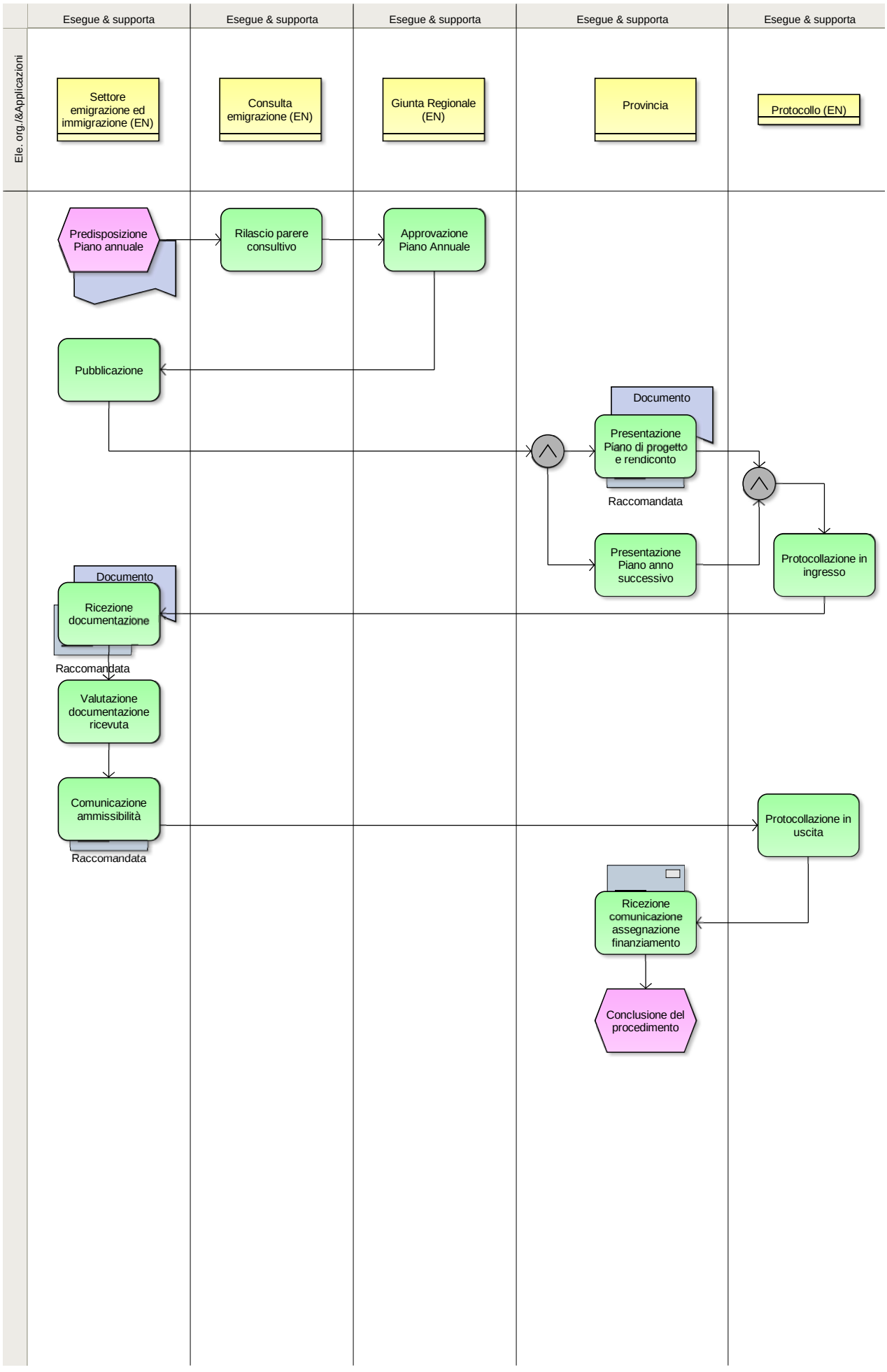
In fase di analisi AS IS è stata rilevata la mancanza di utilizzo della firma digitale. E' stato dimostrato un interesse per il progetto e dei benefici che potranno derivare dall'informatizzazione del procedimento, quali:

- una maggiore trasparenza;
- una maggiore facilità di accesso alla documentazione;
- la possibilità di utilizzo della firma digitale.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: circa 2 mesi.

- N° persone dedicate: 3
- N° comunicazioni con raccomandate da parte della Regione: 1
- N° comunicazioni con raccomandate da parte degli utenti: 2


Ele. org./&Applicazioni
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Settore emigrazione ed immigrazione (EN)
Consulta emigrazione (EN)
Giunta Regionale (EN)
Provincia
Protocollo (EN)
Predisposizione Piano annuale
Rilascio parere consultivo
Approvazione Piano Annuale
Pubblicazione
Documento
Presentazione Piano di progetto e rendiconto
Raccomandata
Presentazione Piano anno successivo
Protocollazione in ingresso
Documento
Ricezione documentazione
Raccomandata
Valutazione documentazione ricevuta
Comunicazione ammissibilità
Raccomandata
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione assegnazione finanziamento
Conclusione del 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 "Finanziamenti per interventi a favore dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie"

29 febbraio 2012 Versione 01

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "FINANZIAMENTI PER INTERVENTI A FAVORE DEI LAVORATORI IMMIGRATI E DELLE LORO FAMIGLIE" (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....4

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA....4

2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE....4

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

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 "FINANZIAMENTI PER INTERVENTI A FAVORE DEI LAVORATORI IMMIGRATI E DELLE LORO FAMIGLIE" (FASE TO-BE)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 29 febbraio 2012:

- Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Carla Tanda – Responsabile del procedimento
- Per il Team progettuale (PwC): Maria Pia Giaccio, Federica Loffredo

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI

L'obiettivo dell'incontro è stato quello di:

a. Individuare la possibilità di standardizzare fasi del processo;
b. Realizzare 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 informazione 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, a vantaggio delle Province, sarà caratterizzato dalle seguenti fasi:

- **Presentazione istanza** tramite accesso allo Sportello Unico da parte dell'utente che potrà avvenire mediante una delle seguenti modalità:
  - ✓ posta elettronica certificata con email;
  - ✓ sportello con documento di identità.
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla *"scrivania virtuale";*
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Sportello Unico;
- **Istruttoria** (elettronica nel caso di valutazione oggettiva della documentazione)
- Possibilità di prevedere la gestione informatica del flusso delle **Determine**;
- **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 lo Sportello Unico);
- **Sistema di Alert** – relativo alla presenza di comunicazioni (ogni qualvolta 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	✓ sportello con documento di identità; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.	Informatizzazione totale
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Inserimento dati e caricamento documenti	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione	Utente Servizio	Caricamento documenti	Informatizzazione parziale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Servizio	Check automatico	Informatizzazione totale
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Esame rendiconto	Servizio	Verifica on line autodichiarazioni	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Non previste.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non prevista.

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

Si potrà prevedere la compilazione *on line* del piano di intervento con indicazione sia della descrizione degli interventi che si intendono realizzare, sia degli indicatori di performance che si prevede di raggiungere. Inoltre, si potrà prevedere la compilazione del rendiconto.
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.

Si potranno, inoltre, informatizzare i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, quali la scheda di valutazione oggettiva (attualmente in excel), mediante un **form on line** che consenta 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.

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 (simile check list)
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 (Provincia)	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. Con un click si rendono pubblici i risultati nell'area riservata a ciascun utente.
	Utente (Provincia)	Visualizzazione esito con motivazione
Istruttoria di merito e comunicazione esiti	Utente	Caricamento del rendiconto mediante schermata pre-compilata nelle informazioni relative alla pratica (n°...) e all'Utente
	Regione	Visualizzazione rendiconto delle spese con pre check condotto in automatico dal sistema in base ai criteri già impostati nel form

Il procedimento si caratterizza per una natura temporale periodica in quanto è legato al programma annuale.

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

Nello specifico, si può prevedere la modifica delle Linee di intervento sulla base di quanto previsto annualmente nel Piano.

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Il procedimento prevede dei collegamenti con altri procedimenti trasversali, quali:

- SIBAR *base* e SIBAR *contabilità* rispettivamente per la protocollazione e per la liquidazione dei contributi;
- Pubblicazione sul sito regionale.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Migliorare il dialogo e facilitare la comunicazione con le Province favorendo i flussi informativi.

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.

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.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione del tempo medio previsto.
- N° comunicazioni da parte della Regione mediante raccomandata: da 1 a 0.
- N° comunicazioni da parte degli utenti mediante raccomandata: invariato.

Elementi di gradimento:

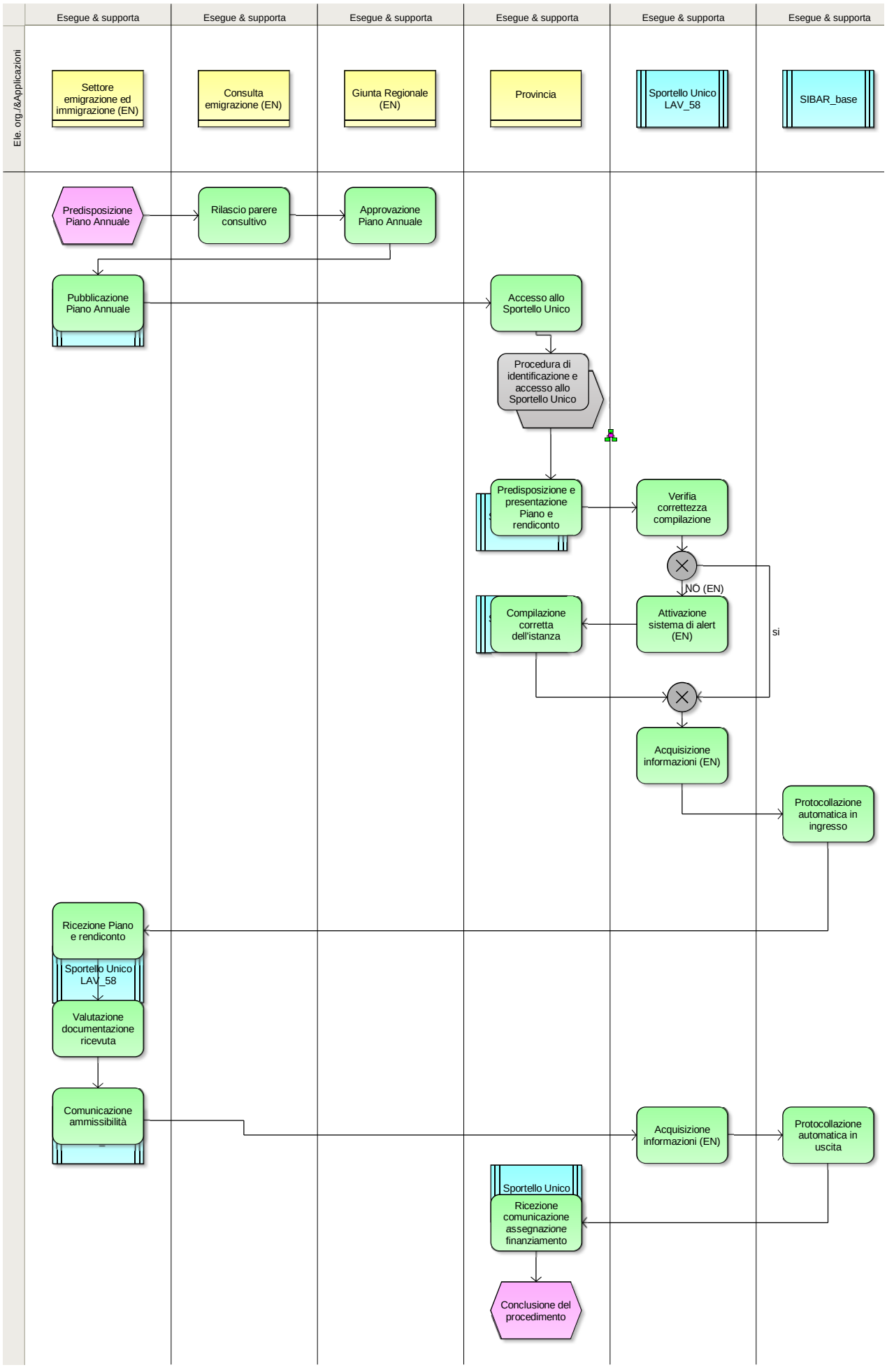
- Eliminazione e/o riduzione della documentazione cartacea a supporto;
- Utilizzo della firma digitale.

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

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

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Finanziamenti per interventi a favore dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
Utente Piano	*Linea di riferimento (flag da Linee approvate dal Piano)*	
	Denominazione Piano	
	Anno	
	Quadro di riferimento con indicazione dati di contesto	
	Tipologia interventi	
	Azioni	
	Indicatori di performance che si prevede di raggiungere	
	Soggetti coinvolti	
	Tempistica	
Utente Rendiconto	*Data*	
	Voce di spesa	
	Importo rendicontato	
	Riferimento giustificativo	
Regione	*Dati Istat*	
Regione	*N° pratica*	
	Provincia	
	Valutazione	
	Finanziamento concesso	


Ele. org./&Applicazioni
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Settore emigrazione ed immigrazione (EN)
Consulta emigrazione (EN)
Giunta Regionale (EN)
Provincia
Sportello Unico LAV_58
SIBAR_base
Predisposizione Piano Annuale
Rilascio parere consultivo
Approvazione Piano Annuale
Pubblicazione Piano Annuale
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Predisposizione e presentazione Piano e rendiconto
Verifia correttezza compilazione
NO (EN)
si
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione Piano e rendiconto
Sportello Unico LAV_58
Valutazione documentazione ricevuta
Comunicazione ammissibilità
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Sportello Unico
Ricezione comunicazione assegnazione finanziamento
Conclusione del procedimento