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

MS7

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento "Fondo regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona"

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
BPR7 - Alternative di riprogettazione
BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione
BPR13- Indicatori di performance AS-IS
BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento
BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE
BPR18- Indicatori di obiettivo

27 Aprile 2012 Versione 1.0

Data Riunione AS IS	Data Riunione TO BE	Intervistato	Redatto da
07/03//2012	20/03/2012	Dott.ssa Marika Batzella	*Team progettuale*
07/03//2012	20/03/2012	Dott. Ilario carta	*Team progettuale*
07/03//2012	20/03/2012	Dott.ssa Maria Teresa Collu	*Team progettuale*
07/03//2012	20/03/2012	Dott. Antonello Cesare	*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 del procedimento:

FONDO REGIONALE PER IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale
BPR13- Indicatori di performance AS-IS
BPR18- Indicatori di obiettivo
BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

07 Marzo 2012 Versione 1.0

SOMMARIO

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO 3

REPORT AS IS DEL PROCEDIMENTO 4

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 4

1.1 ATTIVITA' SVOLTE: 4

1.2 OBIETTIVI DEGLI INCONTRI 4

1.3 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 4

2. GAP ANALYSIS/CRITICITA' 6

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 7

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

La fase di progetto 2.3 "Analisi di dettaglio della situazione "AS-IS e proposte di miglioramento ("TO-BE"), prevede una Mappatura AS-IS preliminare, atta a rilevare la situazione attuale in maniera dettagliata, in termini di processi, procedure, sistemi a supporto e allineamento con il sistema di controllo interno, e conseguente identificazioni delle criticità[1].

Tali attività saranno supportate dall'impiego del software ARIS e sono state realizzate tramite incontri di condivisione e workshop di approfondimento, coerentemente con le modalità di coinvolgimento e partecipazione attiva della Regione, in particolare della figura del Responsabile unico di procedimento.

Il documento della Road Map delle attività[2], all'interno della sezione relativa alla metodologia applicabile a questa fase, prevede la predisposizione e la consegna di due verbali quali documenti finali di sintesi da consegnare al referente e al Direttore di riferimento rispettivamente:

- della fase AS-IS e di Gap Analysis (**I verbale**) e
- della fase TO-BE (**II verbale**).

[1] Come previsto da Offerta Tecnica, rif. Cap. 2, paragrafo 2.3.1.2, pag. 69 e seg.
[2] Rif. Road Map delle attività, Cap.2, pagg 4 e 5.

REPORT AS IS DEL PROCEDIMENTO

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Marika Batzella, Dott.ssa Maria Teresa Collu, Dott. Ilario Carta e Dott. Antonello Cesare.
- Per il Team progettuale: Dott. Vanni Sgaravatti e Dott. Nicola Giannerini

1.1 ATTIVITA' SVOLTE:

Incontri preliminari in cui sono stati illustrati obiettivi e metodologie del progetto e l'importanza del coinvolgimento convinto delle persone e dei servizi coinvolti dal progetto.
Sono state elaborate le informazioni rilevate, verificando eventuali incongruenze e rappresentando le stesse in opportune visualizzazioni che dovrebbero aiutare a definire specificità e criticità del procedimento, i cui risultati sono riportati nel presente verbale/report

1.2 OBIETTIVI DEGLI INCONTRI

a. Presentazione del progetto e delle attività svolte
b. Verifica della mappatura del procedimento "as is"
c. Presentazione delle criticità / gap analysis
d. Ulteriori approfondimenti/ spunti operativi per la fase TO BE

1.3 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

- ***Titolo:*** *Fondo regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona*
- ***Assessorato:*** *Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale delle Politiche Sociali*
- ***Servizio:*** *Servizio programmazione e integrazione sociale*
- ***Destinatari:*** *Comuni della Sardegna*
- ***Attori coinvolti:*** *Comuni, Servizio regionale e Ragioneria regionale.*
- ***Risorse impiegate:*** *n.2 risorse al 40% del loro tempo pieno*
- ***Descrizione procedimento****: La Regione e gli enti locali, con la partecipazione delle comunità locali e delle formazioni sociali, realizzano il sistema integrato dei servizi alla persona, che comprende l'insieme delle attività di programmazione, realizzazione e valutazione dei servizi e delle prestazioni che favoriscono il benessere delle persone e delle famiglie socialmente deboli. Per il triennio 2012-2014, la Giunta regionale, previo parere del Consiglio regionale, approverà il piano regionale per i servizi sociali, attraverso il quale saranno ben definiti i criteri e le modalità di riparto delle risorse economiche destinate alle finalità sociali. La Regione, ricevuta la documentazione, provvederà alla ripartizione dei i finanziamenti tra gli enti locali in modo da assicurare*

la realizzazione dei livelli essenziali sociali e sociosanitari ed il cofinanziamento degli interventi di competenza dei comuni.

- ***Volume pratiche:*** *25 pratiche/anno*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.):***
  In entrata*: Raccomandata con ricevuta di ritorno con documentazione allegata (Tot.2 documenti per pratica.*
  Totale documentazione cartacea ricevuta: 50/anno
  In uscita (tipi):
  - *n.1 comunicazione di avvio procedimento (per pratica)*
  - *n.1 comunicazione di concessione del contributo (per pratica)*
  - *n.2 raccomandate (per pratica)*

  Totale comunicazioni in uscita con annessa raccomandata: circa 100 documenti cartacei in uscita.
- ***Descrizione documenti in entrata:***
  - *Programma/Progetto integrato per i servizi alla persona.*
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Cartacea*
- ***Input iniziale:*** *Necessità di finanziamenti per l sistema integrato dei servizi alla persona.*
  Output finale*: Determina di mandato di pagamento*
- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *circa 60 giorni.*
- ***Tempi effettivi per pratiche eccezionali:*** *Nessuna.*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:***
  - *Istruttoria/Valutazione istanza: 30 giorni*
  - *Predisposizione determina di impegno e mandato pagamento: 30 giorni.*
- ***Normativa di riferimento:*** *Normativa di riferimento per l'anno 2011: Legge regionale n. 23 del 23/12/2005, artt. 25 e 26 - Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1998 Riordino delle funzioni socio assistenziali Legge regionale n. 2 del 29/05/2007, art. 10 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione - Legge finanziaria 2007. Delibera della Giunta Regionale n. 34/8 del 11/09/2007 - Fondo unico L.R. 29 maggio 2007, n. 2, art. 10. Tutela dei livelli essenziali delle prestazioni sociali e sociosanitarie. Delibera della Giunta Regionale n. 27/5 del 13/05/2008 - Ripartizione del Fondo Regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona –anno 2008. Indicazioni per l'aggiornamento dei Piani Locali Unitari dei Servizi anno 2009. UPB S05.03.005 capitolo SC05.0615 euro 24.068.173. Delibera della Giunta Regionale n. 34/10 del 19/06/2008 - Ripartizione del Fondo Regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona –anno 2008. Indicazioni per l'aggiornamento dei Piani Locali Unitari dei Servizi anno 2009. Approvazione definitiva. Delibera della Giunta Regionale n. 40/32 del 06/10/2011 - Legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23. Linee guida per i Piani Locali Unitari dei Servizi (PLUS), triennio 2012-2014. Delibera della Giunta Regionale n. 46/51 del 16/11/2011 - Legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23. Trasferimento risorse agli Enti*

Gestori degli Ambiti Plus (Piani Locali Unitari dei Servizi) per la realizzazione di interventi di inclusione sociale

- ***Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento:*** *Nessuno.*
- ***Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento:*** *Prospetto di rendicontazione in Excel.*
- ***Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione:*** *Protocollo della Direzione, Sibar Contabilità.*
- ***Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione:*** *Nessuno.*
- ***Strategicità del procedimento:***
- ***Sistema di controlli per verifica requisiti di qualità:*** *Non ci sono strumenti particolari adottati: sistemi informatici che avvisino automaticamente o impediscano il proseguimento di un'attività. Tuttavia è presente una check list cartacea per la verifica della documentazione presentata. Le competenze messe in campo, sono in grado di presidiare la qualità del procedimento. In questo senso, nelle criticità è riportato un potenziale rischio di non ottimale efficacia nei controlli, in relazione alla non ottimale distribuzione tra chi ha la responsabilità formale dei procedimenti e chi di fatto presidia ed è il referente per lo svolgimento delle relative attività.*
- ***Gestione delle eccezioni***: *Nessuno.*

2. GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Titolo:

Dematerializzazione della documentazione cartacea e rintracciabilità dei pagamenti effettuati

Tipo di criticità:

gestione non semplificata del processo

Descrizione della criticità:

Completa gestione del procedimento tramite documenti cartacei rende inefficiente e complicata la rintracciabilità di dati e informazione, il tempo di istruttoria. La mancanza di un collegamento automatico con il sistema SIBAR della ragioneria non permette di fornire chiare informazioni agli utenti sullo stato di avanzamento dei pagamenti. Questo, inoltre, comporta un tempo eccessivo per rispondere alla richiesta di informazioni che potrebbe essere altrimenti impiegato

Tipo di soluzione:

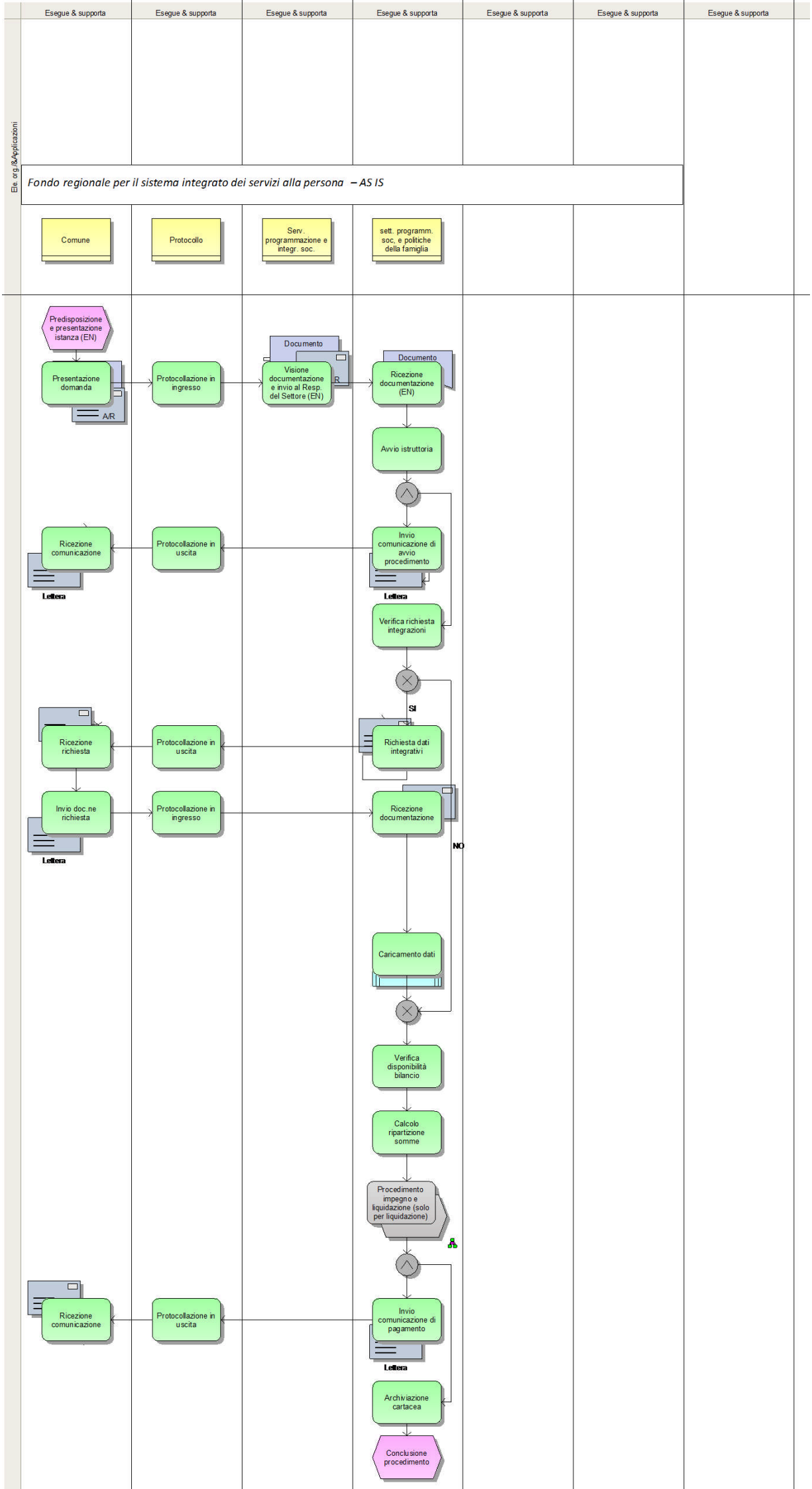
Informatizzazione

Descrizione soluzione:

Gestione informatizzata degli scambi informativi e collegamento con il SIBAR e l'automatica visualizzazione dello stato di avanzamento di impegni, mandati e quietanze di pagamento.

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- ***Tempo medio di attraversamento del processo:*** *60 giorni*
- ***N° e % di eccezioni ai tempi medi di attraversamento del processo:*** *nessuna*
- ***N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite:*** *10% reclami per mancanza di informazioni sullo stato dei pagamenti*
- ***% e numero pratiche andate a buon fine o non complete:*** *100%*


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Fondo regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona – AS IS
Comune
Protocollo
Serv. programmazione e integr. soc.
sett. programm. soc. e politiche della famiglia
Predisposizione e presentazione istanza (EN)
Presentazione domanda
A/R
Protocollazione in ingresso
Documento
Visione documentazione e invio al Resp. del Settore (EN)
R
Documento
Ricezione documentazione (EN)
Avvio istruttoria
Invio comunicazione di avvio procedimento
Lettera
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione
Lettera
Verifica richiesta integrazioni
SI
Richiesta dati integrativi
Protocollazione in uscita
Ricezione richiesta
Invio doc.ne richiesta
Lettera
Protocollazione in ingresso
Ricezione documentazione
NO
Caricamento dati
Verifica disponibilità bilancio
Calcolo ripartizione somme
Procedimento impegno e liquidazione (solo per liquidazione)
Invio comunicazione di pagamento
Lettera
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione
Archiviazione cartacea
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 del procedimento:

FONDO REGIONALE PER IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

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
BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni
BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione
BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

20 Marzo 2012 Versione 1.0

SOMMARIO

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI 3

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI 3

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 3

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE 7

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA 7

2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 7

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 13

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 13

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI 13

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 13

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 13

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE 14

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 14

7. ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT OSSERVAZIONI 15

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

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Marika Batzella, Dott.ssa Maria Teresa Collu, Dott. Ilario Carta e Dott. Antonello Cesare.
- Per il Team progettuale: Dott. Vanni Sgaravatti e Dott. Nicola Giannerini

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI

a. Individuazione di standard di processo
b. Realizzazione di un modello a tendere il più possibile confacente alle esigenze di efficienza per la Regione ed efficacia per gli utenti
c. Raccolta del maggior numero di informazione per l'informatizzazione
d. Adeguamento dei procedimenti ai sistemi informativi

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

Non ci sono rilevanti modifiche al flusso delle attività, derivanti dal processo di reingegnerizzazione, ad eccezione di due nuove attività di consultazione, proposte in fase di istruttoria, dei risultati di monitoraggio sulla qualità dei servizi e dei finanziamenti richiesti per servizi svolti in Associazione con altri Comuni (PLUS), con relativo collegamento ad un data base (vedi "alternative di progettazione").
La sequenza delle fasi del procedimento: dall'invio dell'istanza, all'istruttoria, alle attività di valutazione formale, contabile e di merito della documentazione del Servizio, è logica, conforme alla normativa ed efficiente.
La sequenza logica e cronologica delle attività, riferiti ai soggetti responsabili e coinvolti e conseguenti passaggi di output e documenti informativi sono rappresentati nei diagramma di flusso, disegnati in Aris e pubblicati nel sito e-grow della Regione.
I miglioramenti individuabili e derivanti dal previsto progetto di informatizzazione, pur non modificando il flusso delle attività, permettono di migliorare il controllo delle scadenze; ottimizzare i carichi di lavoro; migliorare il controllo della qualità delle attività di istruttoria; permettere una più facile rintracciabilità di informazioni e di documenti; di agevolare l'utente/istante nel fornire le risposte alle richieste di integrazione e maggiore specificazione da parte del Servizio e di migliorare l'efficienza nell'assicurare che tutti i soggetti regionali coinvolti dispongano tempestivamente di dati e informazioni di competenza.

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;
  - ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali;
  - ✓ 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 su Sportello Unico, ad eccezione dei giustificativi e della documentazione che necessita di una trasmissione con raccomandata;
- **Istruttoria** (si propone l'utilizzo di un software per la attribuzione automatica dei risultati della valutazione, sia di merito che di oggettiva della documentazione e di consultazione a data base sui monitoraggi dei servizi erogati dai Comuni e sui finanziamenti richiesti per servizi svolti in Associazione con altri Comuni);
- **Inserimento informatico e visualizzazione** del flusso delle Determine (proposta e previsioni);
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente;
- **Liquidazione** del pagamento attraverso l'attivazione di un alert per la Ragioneria per la creazione del Codice Fornitore di un nuovo beneficiario;

  Monitoraggio dello **stato di evasione dell'istanza tramite Sportello Unico – e proposta di visualizzazione in interfaccia informatica su stato pagamenti** (per riduzione di richiesta di informazioni da parte dell'utente, attualmente spesso telefoniche).

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.

Di seguito si riportano due tabelle: la prima con il livello di informatizzazione proposto per ogni fase e la seconda con le previste interfaccia/schermate utente per fase.

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	Comune	✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali; ✓ posta elettronica certificata con email; ✓ sportello con documento di identità.	Informatizzazione totale
Presentazione istanza, documentazione e trasmissione	Comune	Inserimento dati e caricamento documenti **(si propone una sezione per l'inserimento dei dati sui finanziamenti richiesti per i servizi svolti in Associazione: PLUS)** Check automatico: l'istanza non può essere inviata se alcuni campi (vedi modulo domanda, allegato II: anagrafica, documenti da allegare, ecc.) non sono stati alimentati	Informatizzazione totale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
	Comune e Servizio	Visualizzazione e invio on line	
Istruttoria Formale (check)	Servizio	Registrazione con inserimento manuale dei risultati della valutazione, con inserimento di flag di diverso colore. In aggiunta, si propone di predisporre la possibilità, che il Servizio, inserisca e/o aggiorni un set di criteri per l'attribuzione di una proposta di valutazione, registrata automaticamente dal sistema tramite flag di differenti colori, in corrispondenza del dato valutato	Informatizzazione totale
		Rilevazione dei dati e informazioni relative ai monitoraggi sulla qualità dei servizi erogati e ai controlli effettuati dai Comuni tramite caricamento nel "form di visualizzazione istruttoria" dei dati (query predeterminate) dal database dedicato Inserimento nel campo delle raccomandazioni relative a qualità	

Fase	Attore	Modalità	Proposte
		servizi e controlli (testo libero)	
	Servizio Comune	Autorizzazione alla visualizzazione nell'interfaccia (form) dei risultati della valutazione (vedi tab 2)	
Istruttoria di merito	Servizio	Valutazione on line con criteri predefiniti e registrazione manuale nel form dedicato tramite flag. Autorizzazione visualizzazione da parte Comune (Vedi tab 2)	Informatizzazione totale
		Richiesta (eventuale) integrazioni documentazione: giustificativi	
	Comune	Visualizzazione delle richieste di integrazione (e scadenze per l e risposte) e inserimento informazioni richieste e caricamento documentazione	
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Verifica rendicontazione	Servizio	Verifica on line autodichiarazioni e **risposte a raccomandazioni sui controlli (proposta**) inserimento risultati registrati tramite flag (vedi tab 2)	Informatizzazione totale
		Verifica dati finanziari relativi ai PLUS, con caricamento automatico dati presenti in sezione di data base dedicato, tramite query predefinite.	
		Richiesta (eventuale) integrazioni documentazione: giustificativi	
	Comune	Visualizzazione delle richieste di integrazione (e scadenze per l e risposte) e inserimento informazioni richieste e caricamento documentazione	
	Servizio	Autorizzazione alla visualizzazione nell'interfaccia (form) dei risultati della valutazione della rendicontazione(vedi tab 2)	
Impegno	Ragioneria	Estrapolazione dati su SIBAR	Informatizzazione totale
Pagamento	Comune	Visualizzazione stato on line	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Costituisce una alternativa di progettazione l'aggiunta, all'attuale sequenza di attività, di altre due, di verifica e consultazione di dati. Nella successiva descrizione dello scenario (paragrafo 2.4) viene riportata la logica della proposta.

Una attività potrebbero essere svolta nella fase di istruttoria, per valutare i risultati della qualità dei servizi erogati dal Comune e delle attività di controllo svolte dal Comune, consultando apposito data base.

Tale attività attualmente può essere utilizzata per stabilire e trasmettere al Comune delle Raccomandazioni, a cui il Comune dovrebbe dare risposte, da rilevare in fase di verifica della rendicontazione per l'erogazione del saldo richiesto. In prospettiva la valutazione su qualità e monitoraggio potrebbe essere utilizzata per l'individuazione di premialità e sanzioni. Per questo utilizzo occorre attendere modifiche regolamentari e legislative, ma il sistema può essere predisposto per tale utilizzo.

Una seconda attività è dello stesso tipo e comporta una valutazione e consultazione di dati relativi alle spese sostenute e ai contributi richiesti per servizi della stessa natura erogati in Associazione con i Comuni (PLUS), prima della conclusione della valutazione della rendicontazione per i servizi svolti l'anno precedente e, quindi, prima dell'erogazione del saldo di quanto richiesto.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non è stata individuata alcuna revisione normativa che possa incidere positivamente sulla standardizzazione del procedimento. Ma si propone di progettare il sistema in modo da poter contemplare la possibilità futura di inserire criteri oggettivi per le verifiche automatiche (formali, di merito o di rendicontazione) o per la individuazione automatica di premialità o sanzioni che necessitano, però, di orientamenti normativi regionali, che, al momento non si riescono a prevedere.

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

I flussi informativi, come riportato nel diagramma allegato, prevedono i seguenti "tipi di comunicazione":

in entrata

- da Istante a Servizio Regionale
  - *Programma/Progetto integrato per i servizi alla persona*;

- Risposta a richieste di integrazione di informazioni e documentazione, in fase di istruttoria
- Conferme per accettazione e ricevimento (proposto nel progetto di informatizzazione) delle comunicazioni da parte del Servizio (integrazioni richieste, comunicazione di avvio procedimento e avvisi di pagamento)

in uscita

- da Servizio Regionale a Istante/Struttura
  - Comunicazioni avvio procedimento
  - Richieste di integrazioni
  - Comunicazione di contributo

Si potranno, inoltre, informatizzare i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, quali la scheda di valutazione oggettiva (attualmente in word o 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:

Tab. 2

Fase	Attore	Interfaccia/Schermata
Presentazione istanza e documentazione	Comune	-Form di inserimento dati - Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; -Sezione di download documentazione scansionata.
	Servizio	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 o per dati non completi o difformi (simile check list), o inserimento manuale di flag di diverso colore
Comunicazioni integrazioni	Servizio	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale il personale scriverà la richiesta ed il termine di consegna.
	Comune	Schermata contenente il messaggio di richiesta
Istruttoria formale e comunicazione esiti	Comune	**Inserimento in sezione dedicata dei dati sui controlli sulla qualità dei servizi erogati (proposta)**
	Servizio	Sezione dedicata al caricamento da data base dei dati sulla qualità dei servizi erogati e visualizzazione dati sui controlli effettuati inseriti dal comune

Fase	Attore	Interfaccia/Schermata
		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
	Comune	Visualizzazione esito con motivazione
Istruttoria di merito e comunicazione esiti	Comune	Un sistema di alert avvisa l'utente della necessità di caricare ed inoltre il rendiconto. La schermata iniziale sarà pre-compilata nelle informazioni relative alla pratica (n°...) e all'Utente
	Sevizio	Visualizzazione rendiconto delle spese con pre check condotto in automatico dal sistema in base ai criteri già impostati nel form
	Comune	**Inserimento dati relativi alle richieste di contributo per la quota del servizio svolto in Associazione con Comuni (PLUS)**
	Servizio	**Database P.L.U.S.: Consultazione Database Plus per verificare l'esistenza dei requisiti minimi per la concessione di finanziamenti in conformità con quanto previsto dalla Legge Plus.**
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
	Comune	Visualizzazione stato di pagamento

Per il procedimento analizzato si riporta la seguente natura temporale:

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

Descrizione dello scenario.

All'avvio del procedimento in fase di presentazione istanza

L'informatizzazione, consiste nella predisposizione di un modulo per l'invio telematico della domanda, dei documenti allegati, con inserimento di integrazione di informazioni e documentazione richieste, segnalate dal Responsabile del procedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata all'arrivo della domanda e alla comunicazione da parte del Responsabile del Servizio dell'avvio del procedimento.

In questa fase, la compilazione di alcuni campi o il caricamento di alcuni documenti sono considerati obbligatori e, quindi, il check automatico prevede che la domanda non sia inoltrata, se questi non sono compilati.
Per altri tipi di campi si propone che, in fase di istruttoria, il Servizio possa manualmente inserire i risultati della verifica, inserendo flag di diverso colore in relazione allo specifico campo informativo, oppure avere la possibilità di inserire nel sistema un data base di criteri, sulla base dei quali il sistema possa proporre l'automatico inserimento di flag di diversi colori, in relazione alla valutazione effettuata.
Si propone, inoltre, la trasmissione di alert per comunicare in via telematica il ricevimento di dati e documentazione da parte del Servizio e eventuali richieste di integrazioni informative, con relative scadenze per le risposte.
I documenti caricati sono quelli da allegare all'istanza, e riportati nell'Allegato II.

La gestione informatica dei flussi nel corso del processo

Tutte le comunicazioni esterne e interne citate all'inizio del presente paragrafo dovrebbero essere trasmesse e ricevute via telematica, tramite form (moduli informatizzati), che possono essere alimentati da: inserimenti di informazioni (testo libero o flag per selezione di risposte codificate, specifici "owner" di quello specifico modulo, da link a documenti relativi alla fase del procedimento, da "flag" inseriti dai destinatari per conferme di ricevimento/accettazione.

Si propone, in risposta alla necessità riportata dai responsabili del servizio, di gestire tutte le comunicazioni interne del Servizio, tramite collegamento on line, in cui poter inserire nell'apposito "form" non solo le richieste, ma anche le scadenze attese, con automatica visualizzazione di Alert, che sollecitino nel fornire le risposte, evidenziando eventuali ritardi.

Come ricordato nel paragrafo precedente, non si sono individuati miglioramenti nella sequenza delle attività (flow-chart) e non si prevede che modifiche legislative o di tipo organizzativo, economico-finanziario possano impattare e modificarne il flusso.
Anche per questo la progettazione dell'informatizzazione dei flussi informativi dovrebbe rimanere stabile e valida nel futuro, per un arco di tempo sufficientemente lungo.
Si sono proposte solo due attività aggiuntive di valutazione e consultazioni data base (monitoraggio e qualità dei servizi erogati dai Comuni e spese per servizi svolti in Associazione con altri Comuni – PLUS) e si propone di predisporre il sistema in modo da tenere conto che modifiche normative relative all'inserimento di criteri per assegnare premialità e sanzioni possano essere inserite senza dover riprogettare il sistema.

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

Monitoraggio efficacia e qualità del servizio

In fase di istruttoria, dopo la verifica iniziale sull'esistenza dei requisiti formali richiesti per l'accettazione della domanda di contributo, il Servizio consulta dati ed informazioni, registrati in un data base dedicato ai risultati dei monitoraggi sull'efficacia dei servizi erogati dai Comuni o, comunque, dai soggetti che richiedono il contributo.
Il data base sui risultati dei monitoraggi può essere alimentato da segnalazioni, elaborazioni statistiche su reclami rilevati dal Servizio, dai dati dei controlli effettuati direttamente dai Comuni, che il Servizio invita a fornire nel corso dell'anno e da eventuali verifiche ad hoc e a campione effettuate dal Servizio stesso.
Inoltre, nel corso dell'anno, il Servizio invita i Comuni o altri soggetti beneficiari dei contributi per i servizi sociali a fornire dati relativi alla attività dei controlli esercitati da tali soggetti. In particolare: la percentuale dei controlli effettuati sui soggetti utenti finali, beneficiari di contributi e/o provvidenze, il tipo di controlli effettuati e gli indicatori di qualità del servizio elaborati.
Il Servizio nel corso dell'anno, potrà trasmettere linee guida, contenenti raccomandazioni sui parametri di controllo considerati ottimali dalla Regione e sugli indicatori adeguati a misurare l'efficacia e la qualità del servizio.
Dati ed informazioni trasmesse dai Comuni o dai soggetti istanti potranno essere richiamate tramite query predeterminate ed alimentare automaticamente i form utilizzati in fase di istruttoria nella gestione del procedimento.
Il Servizio consulterà tali informazioni, prima della predisposizione della determina per la concessione dell'anticipo, così da poter allegare le raccomandazioni sulla necessità di migliorare la numerosità dei controlli , adeguare l'elaborazione di indicatori di qualità rispetto a quelli indicati dalla Regione o di adottare specifiche azioni correttive o preventive per il miglioramento del servizio.
Tali raccomandazioni verranno riportate in una sezione del form informatizzato dell'interfaccia servizio/istante, e, previa conferma autorizzativa telematica, potranno essere direttamente visualizzate dall'istante.
Nella fase di valutazione della rendicontazione delle spese effettuate nell'anno precedente, per comprendere, sulla base di eventuali economie, l'entità delle provvidenze da assegnare a saldo di quanto richiesto, il Servizio visualizzerà le risposte fornite alle eventuali raccomandazioni espresse.
I risultati di tali verifiche da parte del Servizio potranno essere riportate in report specifici, registrati nel data base e utilizzati, come utile patrimonio informativo di supporto per la programmazione regionale. Invece, eventuali azioni sanzionatorie che dovessero avere effetti sul valore del saldo da assegnare ai Comuni richiedenti potranno essere emesse solamente con determina del Direttore e solo se conforme a criteri stabiliti e approvati formalmente dalla Regione.
In questo caso l'Amministratore del sistema informatizzato proposto, dovrebbe avere la possibilità di inserire una sezione con dati relativi all'entità di tali sanzioni, alle motivazioni collegate alle valutazioni sulla qualità del servizio e all'incidenza di tali sanzioni nel valore della provvidenza stabilita a saldo.

Collegamento con i finanziamenti "PLUS".

In fase di valutazione della rendicontazione delle spese effettuate l'anno precedente per i servizi di cui si richiede contributi e/o provvidenze e prima della concessione dell'erogazione, a saldo di quanto richiesto per l'anno in corso, il Servizio valuta l'esistenza dei requisiti per la concessione di quote aggiuntive di finanziamenti in conformità con quanto previsto dalla Legge Plus.
A tal fine, il Comune istante è invitato da comunicazioni trasmesse tramite alert a inserire negli appositi campi in una sezione dedicata PLUS nell'interfaccia utente/Servizio, i dati richiesti per le relative stime: quota dei sevizi svolti in Associazione, ecc.
Il servizio effettua la verifica, collegandosi ad un data base, istituito nella Direzione, in cui sono registrati, in apposita sezione, i dati relativi ai PLUS, impostando query predefinite relative ai Comuni che hanno dichiarato di svolgere determinati servizi in Associazione.
Sulla base di tali verifiche il Servizio Regionale, riporta la parte di contributo per i servizi PLUS, determinato da quanto si riferisce al servizio, oggetto del procedimento per la concessione del rimborso per lo specifico servizio.
Tali dati, con i riferimenti necessari alla rintracciabilità della pratica: anagrafica istante, numero procedimento, date di verifica, sono registrati nello stesso data base e i risultati sono visualizzati nella stessa sezione dell'interfaccia Servizio/utente, utilizzata da quest'ultimo per inserire i dati richiesti, previa autorizzazione telematica del Servizio Regionale.

Gestione informatica per il controllo sullo stato di avanzamento del processo e per il rispetto delle scadenze

I "form"/moduli informatici sono collegati alle diverse attività del procedimento, secondo una sequenza cronologica. Si propone, quindi, che il sistema preveda un aggiornamento automatico di un report informatico sullo stato di avanzamento del lavoro, attraverso un inserimento nel data base di controllo della data di avvenuta compilazione di ogni form. Inoltre il sistema potrebbe tenere conto e registrare le date dei vari stadi di compilazione di un form: ad esempio, inserimento di dati; avvenuto invio (autorizzazione alla visualizzazione da parte del destinatario); inserimento dei flag di avvenuta ricezione; aggiornamenti/integrazioni eventualmente richieste inserite. Nei relativi form, la necessità di compilazione di un campo potrebbe essere segnalata con flag di colori differenti: arancione (in attesa di risposta), rosso (superamento della scadenza).

Si propone, quindi, di poter disporre di un "cruscotto di controllo" in cui possano essere visualizzate per ogni pratica: lo stadio di avanzamento, i giorni intercorsi dall'avvio, i giorni di ritardo; gli alert di sollecito inviati. Potranno essere disponibili, quindi, tempestivamente e in ogni momento, statistiche sui tempi di lavorazione per tipo di struttura e per tipo.
Inoltre dall'elenco pratiche con le informazioni sugli stati di avanzamento dovrebbe essere possibile tramite semplici "click", rintracciare le informazioni volute, registrate nei data base e visualizzate nei diversi form: nome struttura/istante; nomi gruppo di verifica, documenti, dati e informazioni prodotti e raccolti nelle fasi del procedimento.
Infine, come già esplicitato precedentemente, disporre di segnalazioni *flag* di colori differenti

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*** per la protocollazione;
- **SIBAR *contabilità.***

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;
- maggiore trasparenza;
- 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

Di seguito si riportano i tipi di indicatori e possibili risultati attesi, dopo il processo di informatizzazione. Naturalmente i valori riportati sono indicativi e potranno essere meglio definiti nella fase di sviluppo e sperimentazione del sistema. Cionondimeno, i valori sono frutto di stime ragionevoli, che se confermate, valorizzano i benefici del progetto.

- Diminuzione tempi medi di gestione del procedimento: 5%
- Diminuzione carichi di lavoro per pratica: -33%
- Annullamento delle comunicazione cartacee a cura della Regione e dell'Utente.

Altri obiettivi possibili, di tipo qualitativo:

- Disponibilità di report sullo stato di avanzamento dei procedimenti in tempo reale, per comunicazioni ai responsabili interni (Servizio, Direzione Generale, Assessorato).

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

Vedi flow-chart riportati in Aris

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

In allegato al presente report vi è il "modello dei dati" necessari all'informatizzazione del procedimento.

MODELLO DEI DATI – Procedimento "*FONDO REGIONALE PER IL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI ALLA PERSONA*"		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
Utente *Domanda*	*Nome e cognome*	
	Data di nascita	
	Indirizzo di residenza	
	Telefono	
	Codice fiscale/Partita IVA	
	Legale rappresentante	
	Richiesta concessione finanziamento per progetti integrati per i servizi alla persona	
	Comune di	
	Via/Piazza	
	Tel	
	Fax	
	Mail	
	Data:	
	Firma	
Utente *Allegati*	*Programma/Progetto integrati per i servizi alla persona*	*campo libero*
	Luogo	
	data	
	Firma	
Regione	*N° pratica*	SIBAR base
	Protocollo	
	Denominazione Ente	Anagrafica
	Contributo concesso	
	Data presentazione rendiconto	

7. ATTIVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI

Di seguito si riportano note relative alle attività di mentoring e coaching, che sono state di supporto alla rilevazione di dati e informazioni presso le strutture regionali e alla condivisione del lavoro svolto. Naturalmente, pur riportando queste note per ogni procedimento, queste sono simili per tutti quelli che sono di competenza dello stesso servizio.
Infatti, le attività di illustrazione degli obiettivi del progetto; di sensibilizzazione sulla sua importanza, della predisposizione delle modalità per un'attiva partecipazione sono state adattate all'ambiente professionale, tipico di ogni servizio, i cui responsabili e operatori sono molto spesso gli stessi interlocutori per procedimenti diversi.

Collaborazione e disponibilità

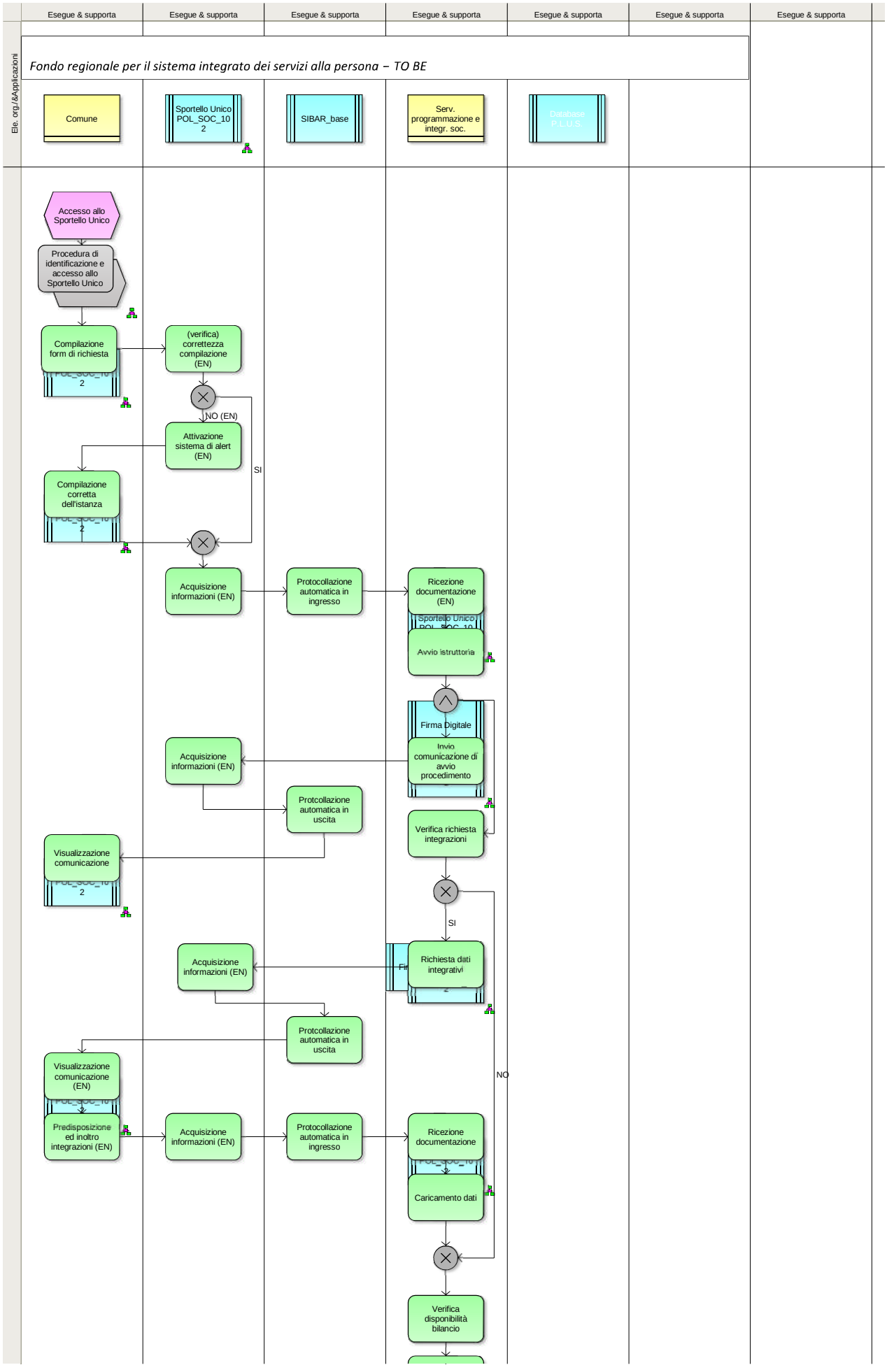
I diversi incontri con i responsabili dei procedimenti e i collaboratori hanno permesso di rilevare informazioni necessarie e fondamentali per comprenderne caratteristiche e criticità, anche per la fattiva collaborazione ed un atteggiamento proattivo, nella ricerca comune di possibili miglioramenti.
Alle riunioni hanno partecipato tutti gli operatori del Settore competente, lavorando con spirito di squadra. Le attività di mentoring e coaching sono state facilitate da tale spirito, che ha permesso di poter contare su un atteggiamento rivolto all'auto miglioramento continuo.
Il progetto è stato considerato importante da tutti i responsabili che operano per la gestione del procedimento e i risultati attesi dall'implementazione dell'informatizzazione sono ritenuti di supporto per: la semplificazione del lavoro interno, la rintracciabilità della documentazione, il miglioramento nella comunicazione sullo stato di avanzamento del progetto; il miglioramento dei rapporti con l'utenza, a cui potranno essere offerte modalità meno "burocratiche" nell'accesso al servizio e nelle comunicazioni con gli operatori della p.a., implicati nella gestione del procedimento.

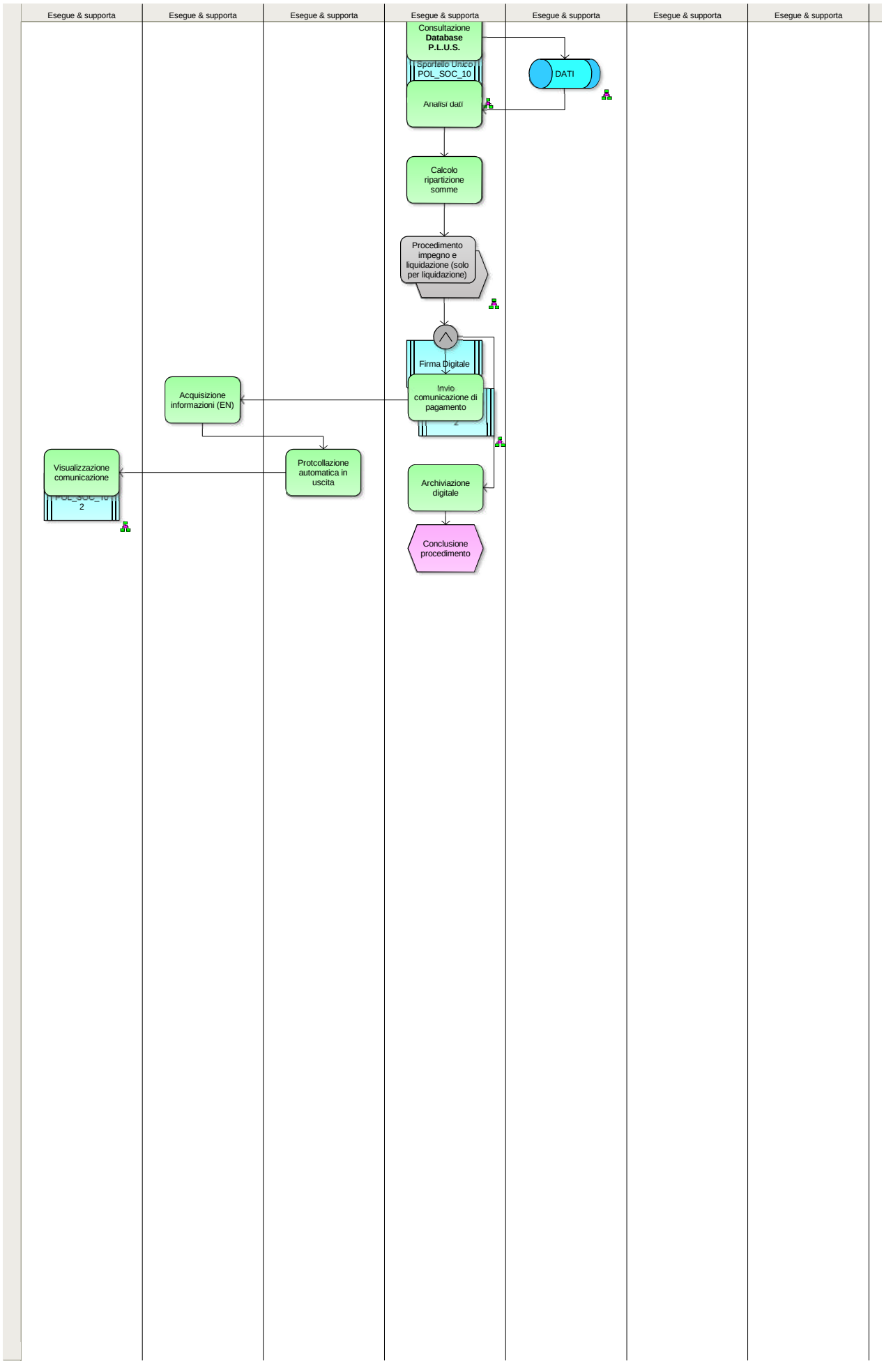
Competenze informatiche interne

Le competenze interne regionali, in particolare del responsabile di settore o degli operatori con maggiore esperienza, per la gestione informatica di dati e informazioni sono buone, dimostrando una dimestichezza nell'uso degli strumenti informatici e, quindi, una capacità di apprezzare e valorizzare i risultati attesi del progetto.
Queste competenze non sono però diffuse tra tutti gli operatori di settore, che, da quanto è stato rilevato, necessiteranno non solo di formazione specifica nell'utilizzo di uno "strumento informatico", ma di maggiori attività di affiancamento, che possa supportare il cambio di approccio e di mentalità operativa, quando il progetto di informatizzazione verrà concretamente implementato.

Disponibilità all'uso informatico degli utenti

Gli utenti sono Comuni, tutti informaticamente attrezzati, con personale che deve essere competente nell'utilizzo di sistemi on-line per il funzionamento delle stesse strutture e, quindi, in grado di utilizzare tal sistemi per la consultazione e trasmissione di dati e informazioni.
L'informatizzazione dovrebbe, quindi, migliorare la soddisfazione di questo tipo di utenza nei confronti dei servizi regionali.


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Fondo regionale per il sistema integrato dei servizi alla persona – TO BE
Comune
Sportello Unico POL_SOC_102
SIBAR_base
Serv. programmazione e integr. soc.
Database P.L.U.S.
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form di richiesta
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
SI
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione documentazione (EN)
Avvio istruttoria
Firma Digitale
Invio comunicazione di avvio procedimento
Acquisizione informazioni (EN)
Protcollazione automatica in uscita
Verifica richiesta integrazioni
Visualizzazione comunicazione
SI
Acquisizione informazioni (EN)
Richiesta dati integrativi
Protcollazione automatica in uscita
NO
Visualizzazione comunicazione (EN)
Predisposizione ed inoltro integrazioni (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione documentazione
Caricamento dati
Verifica disponibilità bilancio


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Consultazione Database P.L.U.S.
Sportello Unico
POL_SOC_10
DATI
Analisi dati
Calcolo ripartizione somme
Procedimento impegno e liquidazione (solo per liquidazione)
Firma Digitale
Invio comunicazione di pagamento
Acquisizione informazioni (EN)
Protcollazione automatica in uscita
Visualizzazione comunicazione
2
Archiviazione digitale
Conclusione procedimento