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 per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari"***

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 |
|---|---|---|---|
| 21/12/2011 | - | Dott. ssa Maria Cristina Porcu, Dott.ssa Daniela Ghiani | *Team progettuale* |
| - | 29/02/2012 | Dott. ssa Maria Cristina Porcu, Dott.ssa Maria Adriana Deidda | *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 per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari"***

21 dicembre 2011 Versione 01

## SOMMARIO


**REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3**

**"*Contributi per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS 3**

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

**1 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 6**

**2 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 per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

### 1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

   Hanno partecipato all'incontro:
   - Per la Regione Sardegna: Dott. ssa Maria Cristina Porcu, Dott.ssa Daniela Ghiani
   - Per la Cabina di Regia: Dott. Paolo Frattini, Fiammetta Baccolo, Laura Argentiero
   - Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

   Del 21 dicembre 2011

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 delle prime criticità/gap analysis;
   d. raccogliere approfondimenti/spunti operativi per la fase TO BE.

### 2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

Titolo: "***Contributi per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari***"

**PRESIDENZA**
**Direzione generale della presidenza**
**Servizio elettorale, volontariato e pari opportunità**

Erogazione contributi a favore delle organizzazioni di volontariato, iscritte nel registro generale, per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari.

**Destinatari**
Associazioni di volontariato

**Attori coinvolti nelle macrofasi**

1. Predisposizione e pubblicazione bando: RAS - Servizio elettorale, volontariato e pari opportunità
2. Presentazione richiesta: soggetto istante (Associazioni di volontariato)
3. Istruttoria e predisposizione graduatoria: RAS - Servizio elettorale, volontariato e pari opportunità
4. Comunicazione esiti: RAS - Servizio elettorale, volontariato e pari opportunità
5. Erogazione contributo: RAS - Servizio elettorale, volontariato e pari opportunità

**Risorse impiegate**

-*2 part time (funzionari)*

-Direttore in supervisione

**Volume pratica**

Circa 400 richieste annue (rif. ultimo bando)

**Input**

**Regione:**

-Bando

**Soggetto istante:**

-domanda di contributo, sottoscritta dal rappresentante legale;

-dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa dal rappresentante legale dell'associazione contenente i costi di assicurazione previsti dalla polizza obbligatoria stipulata e l'attestazione su eventuali rimborsi intervenuti da parte di enti pubblici. La dichiarazione dovrà dare atto dell'iscrizione al registro, riportandone i dati, e del rispetto degli adempimenti necessari per mantenere l'iscrizione al registro;

-fotocopia di un documento di identità del dichiarante;

-copia della polizza (solo per le nuove polizze o in caso di sostituzione);

-copia delle quietanze di pagamento e/o attestazione dell'Agenzia assicurativa con la specifica del ramo assicurativo, numero di polizza, decorrenza contrattuale, scadenza annuale, importo e data in cui è stato effettuato il pagamento.

**Output**

- Graduatorie (provvisoria e definitiva) attraverso determinazione
- Comunicazione esiti (pre-avviso di rigetto)

**Tempi effettivi per pratica (standard)**

60 gg (30 gg di istruttoria e circa 30gg di tempi di legge per approvazione della graduatoria definitiva)

**Tempi effettivi per pratiche eccezionali**:

-Richiesta integrazioni (fase eventuale): 15 gg

-Presentazione di controdeduzioni: 15gg

Nel caso si presentino entrambi i casi, i tempi di conclusione del procedimento possono raggiungere i 90gg.

**Tempi per Fase principali e singole sottofasi**

1. Pubblicazione bando: -
2. Presentazione domanda: -
3. Richiesta integrazioni alla documentazione ed istanza presentati (*fase eventuale*): 15gg
4. Istruttoria: 30 gg
5. Invio controdeduzioni (*fase eventuale* in caso di comunicazione di pre-diniego): 15 gg

6. Approvazione graduatoria: entro 30gg
7. Erogazione contributo: -

Si ricorda che per la protocollazione in ingresso si considera un tempo massimo di 5 gg

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

1. Pubblicazione bando: sito, B.U.R.A.S E quotidiani
2. Presentazione domanda(soggetto istante): Lettera
3. Richiesta integrazioni alla documentazione ed istanza presentati (*fase eventuale*) (RAS): lettera o *brevi manu*
4. Invio integrazioni (soggetto istante): lettera o *brevi manu*
5. Pre-avviso di diniego (*fase eventuale*) (RAS): A/R
6. Invio controdeduzioni (*fase eventuale*) (soggetto istante): A/R
7. Pubblicazione graduatorie: sito e BURAS (sul BURAS solo per la graduatoria definitiva)

**Normativa di riferimento**

Legge regionale n. 39 del 13/09/1993 - Disciplina dell'attività di volontariato e modifiche alle leggi regionali 25 gennaio 1988, n. 4, e 17 gennaio 1989, n. 3

**Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento**

-Protocollo informatico (SIBAR *base*)
-Sistema di impegno e liquidazione contributi (SIBAR *contabilità*)

**Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento**

Utilizzo di fogli di lavoro excel

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

-**SIBAR base (protocollazione)**

Da Gennaio 2012 disponibile anche in nuova versione che presenterà le seguenti novità:
*1.Flusso documentale* – Presenza di una "*scrivania virtuale*" all'interno della quale l'utente interno scansionerà la documentazione relativa a ciascuna pratica;
*2.Firma Digitale* **–** il sistema sarà un incentivo all'utilizzo della firma digitale (RUP e Direttori di Servizio potranno firmare digitalmente i documenti riducendo ancora di più le tempistiche del procedimento);
*3.Archiviazione* **–** Non sarà più necessaria l'archiviazione sostitutiva.

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

N/A

**Criticità:**

Si rimanda alla sezione "Gap analysis/criticità"

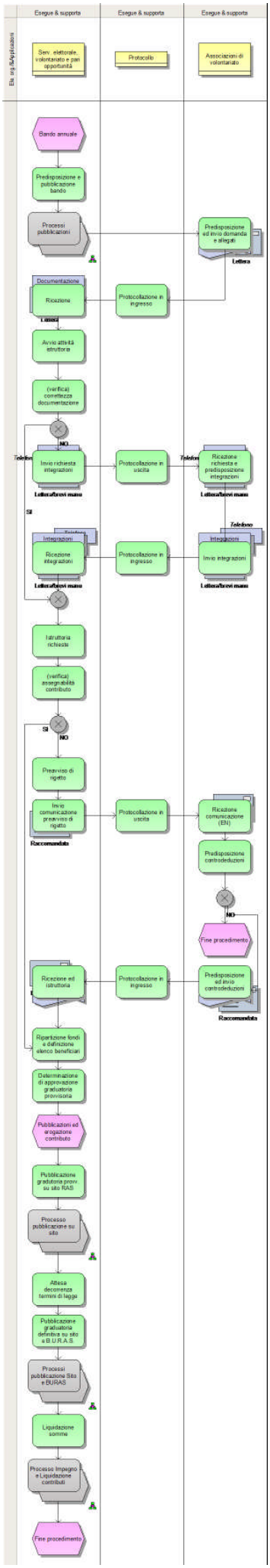
## 1 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Rappresentano elementi di attenzione:

- L' Utilizzo di fogli di lavoro excel con caricamento manuale delle informazioni;
- La trasmissione della documentazione avviene attraverso il duplice canale di consegna diretta o 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 e/o identificazione di documentazione anche superflua;
- La frequenza del mancato aggiornamento da parte degli Assessorati dell'anagrafica quindi la necessità di effettuare controlli incrociati manuali con SIBAR
- Il mancato utilizzo del protocollo informatico (lo smistamento della corrispondenza avviene ancora con vecchi metodi);
- Il mancato utilizzo della firma digitale quindi utilizzo del cartaceo per la firma di determinazioni e corrispondenza *interna;*
- La gestione dell'archivio delle pratiche.

## 2 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 60-90 giorni
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 2 part time e Direttore in supervisione
- N° comunicazioni raccomandate: max 1 da parte dell'**utente** (controdeduzioni); **max 1** da parte della Regione (pre-avviso di diniego).


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ente erogatore/attuatore
Serv. elettorale, volontariato e pari opportunità
Protocollo
Associazioni di volontariato
Bando annuale
Predisposizione e pubblicazione bando
Processi pubblicazioni
Predisposizione ed invio domanda e allegati
Lettera
Documentazione
Ricezione
Protocollazione in ingresso
Avvio attività istruttoria
(verifica) correttezza documentazione
NO
Invio richiesta integrazioni
Protocollazione in uscita
Ricezione richiesta e predisposizione integrazioni
Telefono
Lettera/brevi manu
SI
Integrazioni
Ricezione integrazioni
Protocollazione in ingresso
Invio integrazioni
Istruttoria richiesta
(verifica) assegnabilità contributo
SI
NO
Preavviso di rigetto
Invio comunicazione preavviso di rigetto
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione (EU)
Raccomandata
Predisposizione controdeduzioni
NO
Fine procedimento
Ricezione ed istruttoria
Protocollazione in ingresso
Predisposizione ed invio controdeduzioni
Raccomandata
Ripartizione fondi e definizione elenco beneficiari
Determinazione di approvazione graduatoria provvisoria
Pubblicazioni ed erogazione contributo
Pubblicazione graduatoria provv su sito RAS
Processo pubblicazione su sito
Attesa decorrenza termini di legge
Pubblicazione graduatoria definitiva su sito e B.U.R.A.S
Processi pubblicazione Sito e BURAS
Liquidazione somme
Processo Impegno e Liquidazione contributi
Fine 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 per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari"***

29 febbraio 2012 Versione 01

## SOMMARIO


**REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3**

**"*Contributi per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari*" - 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 per l'abbattimento dei costi obbligatori di assicurazione dei volontari*" - FASE TO-BE

## 1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

### 1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Maria Adriana Deidda Direttore del Servizio, Dott.ssa Maria Cristina Porcu
- Per la Cabina di Regia: Dott.ssa Marinella Locci, Dott. Paolo Frattini
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

Del 29 febbraio 2012

### 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** al 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.
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Sportello Unico (con upload della stessa, scannerizzata);
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla *"scrivania virtuale";*
- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito);
- **Impegno e liquidazione** del **contributo** attraverso colloquio automatico con SIBAR.
- Si prevede che la **gestione** delle **determine** avvenga per via **informatica** con approvazione delle stesse con **firma digitale** 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** (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 dell'utenza (associazioni di volontariato). Per tale ragione può essere utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente lo Sportello Unico.

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 al 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 richiesta e documentazione | Utente | Inserimento dati in form e upload documentazione (precedentemente scannerizzata) | Informatizzazione totale |
| Istruttoria oggettiva | Servizio | Check automatico con sistema di alert (in fase di compilazione del form) | Informatizzazione totale |
| Protocollazione | Protocollo | Protocollazione automatica in ingresso e in uscita con SIBAR base | Informatizzazione totale |
| Trasmissione documentazione integrativa (*eventuale*) | Utente | Upload documentazione (precedentemente scannerizzata) | Informatizzazione totale |
| Comunicazioni | Utente e Servizio | Invio attraverso lo Sportello Unico e visualizzazione delle stesse attraverso accesso a sezione dedicata | Informatizzazione totale |
| Istruttoria di merito | Servizio | Caricamento esiti on line | Informatizzazione parziale |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Determine | Servizio | Gestione on line e firma digitale | Informatizzazione totale |
| Liquidazione contributo | Servizio | Colloquio automatico con SIBAR *contabilità* e 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'unica modalità di riprogettazione che permetta una gestione coordinata dei tre processi.

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

N/A

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

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione - in particolare la modulistica - mediante **form on line** che consentano la compilazione automatica di parte delle informazioni richieste, ove possibile, e che consenta un successivo check automatico da parte del sistema sulla corretta compilazione dei campi.
Nel corso della presentazione dell'istanza, si attiverà un sistema di **Alert per:**
-rilevare eventuali errori nella compilazione dei form;
-segnalare l'eventuale carenza di documentazione allegata;

L'attivazione del sistema di alert al verificarsi di uno dei casi elencati blocca la conclusione delle attività sullo Sportello Unico fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti (completamento corretto dell'istante in tutti i suoi campi, upload di tutta la documentazione richiesta…).

L'utente potrà quindi compilare on line:

-domanda di contributo, sottoscritta dal rappresentante legale;
-dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa dal rappresentante legale dell'associazione contenente i costi di assicurazione previsti dalla polizza obbligatoria stipulata e l'attestazione su eventuali rimborsi intervenuti da parte di enti pubblici. La dichiarazione dovrà dare atto dell'iscrizione al registro, riportandone i dati, e del rispetto degli adempimenti necessari per mantenere l'iscrizione al registro;

ed allegare:
-fotocopia di un documento di identità del dichiarante;
-copia della polizza (solo per le nuove polizze o in caso di sostituzione);

-copia delle quietanze di pagamento e/o attestazione dell'Agenzia assicurativa con la specifica del ramo assicurativo, numero di polizza, decorrenza contrattuale, scadenza annuale, importo e data in cui è stato effettuato il pagamento.

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 richiesta e documentazione | Utente | -*Form* di inserimento dati;<br>-Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form;<br>-Sezione di upload documentazione scannerizzata da allegare. |
| | Regione | Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria |
| Istruttoria di merito | Regione | Caricamento esiti |
| | Utente | Visualizzazione esito nella propria sezione |
| 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 materiale |
| | Utente | Schermata contenente il messaggio di richiesta |
| 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 provvisoria con l'indicazione dell' importo assegnato per ogni beneficiario. L'importo assegnato e le motivazioni saranno state caricate manualmente a sistema a seguito della chiusura dei lavori. La graduatoria con un click è resa pubblica nell'area riservata a ciascun utente. |
| | Utente | Visualizzazione elenco beneficiari in graduatoria con rispettivi esiti e motivazioni |
| 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 beneficiari verso i quali erogare il contributo.<br>Colloquio tra i due sistemi per trasmissione determine, sblocco impegno e pagamento |
| | Utente | Visualizzazione stato di pagamento |

Il procedimento si caratterizza per essere di natura in quanto effettuata ogni anno.

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

Possono comunque essere soggetti (annualmente) a variazione i seguenti elementi:

- % di rimborso/Importo massimo di contributo erogabile
- Capienza di budget

Tali elementi saranno disponibili nella sola interfaccia di back office del Portale con possibilità di essere modificati da parte del Dirigente e/o Responsabile del procedimento.

## 3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio del Sportello Unico con i seguenti processi trasversali:
- **SIBAR *base*** per la protocollazione;
- **SIBAR *contabilità*** per l'impegno e liquidazione del contributo
- **Pubblicazioni su sito della Regione** (avviso di revisione annuale)
- **Pubblicazioni su B.U.R.A.S** (esiti dell'avvenuta iscrizione)

### 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.

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 verranno recuperati attraverso caricamento sul 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 ipotizzabile pari a 15-30 gg

2. Riduzione in termini di:
   -N° raccomandate o posta ordinaria a cura degli utenti: 0
   -N° comunicazioni raccomandate da parte del Servizio: 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;

## 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

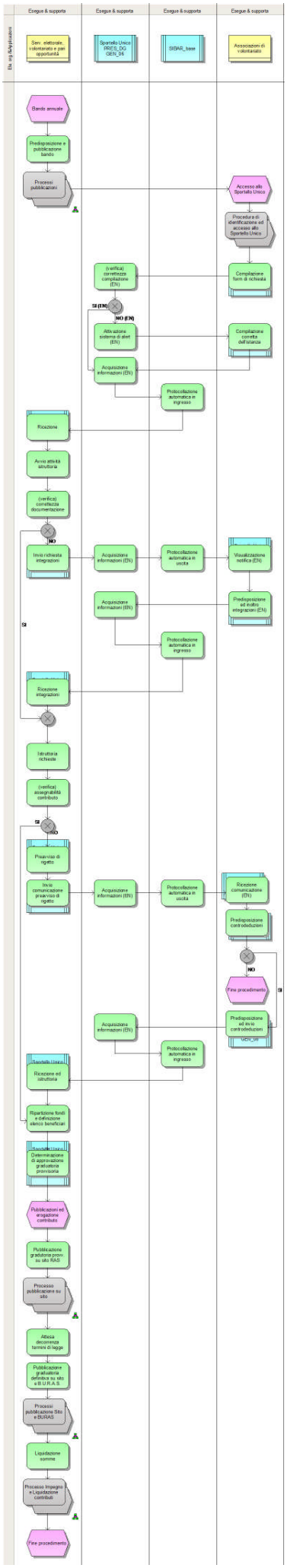
Di seguito vi è il "*modello dei dati*" necessario all'informatizzazione del procedimento. Il modello è riferito a:
-domanda di contributo;
-dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO DEI COSTI OBBLIGATORI DI ASSICURAZIONE DEI VOLONTARI"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| **<u>Utente</u>**<br>**Domanda di contributo** | Il sottoscritto | |
| | Nato a | |
| | Il | |
| | E residente in | |
| | Via | |
| | In qualità di legale rappresentante della Organizzazione di volontariato denominata | |
| | Con sede in | |
| | Via | |

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO DEI COSTI OBBLIGATORI DI ASSICURAZIONE DEI VOLONTARI"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | N. | |
| | Indirizzo di posta elettronica | |
| | Fax n. | |
| | Tel. | |
| | Codice fiscale e/o partita iva dell'associazione n. | |
| | Iscritta al registro generale del volontariato al n. | |
| | **CHIEDE** | |
| | la corresponsione per l'anno 2011 del contributo previsto dall'art. 17, comma 2, L.R. 29.4.2003, n. 3 e dall'art. 12,<br>comma 1, L.R. 24.2.2006 n. 1 per l'abbattimento dei costi obbligatori dei volontari aderenti all'Organizzazione.<br>A tal fine, allega:<br>__dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà contenente i dati necessari;<br>__fotocopia documento di riconoscimento del legale rappresentante dell'associazione;<br>__copia polizza (solo per le nuove polizze o sostituzione di polizza);<br>__copia quietanze di pagamento e/o attestazione della Compagnia Assicurativa. | |
| | Per eventuali comunicazioni relative al presente procedimento, indica quale recapito telefonico i numeri_____fax.n._____indirizzo di posta elettronica_____ | |
| | Prende atto che, laddove l'Organizzazione istante non presenti una documentazione completa o non regolarizza la documentazione presentata sarà esclusa dall'erogazione del beneficio.<br>Prende atto che entro il 31.12.2011 sarà adottato un elenco provvisorio dei soggetti ammessi al beneficio con indicazione del relativo importo e l'elenco dei soggetti esclusi, e che ai fini dell'adozione dell'elenco definitivo dei beneficiari e della liquidazione del contributo la spettanza del medesimo e la sua liquidazione saranno in ogni caso subordinate alla completa verifica della documentazione prodotta e della sussistenza dei requisiti previsti per l'accesso al contributo. | |
| ***Utente***<br>***Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà*** | Il sottoscritto | |
| | Nato a | |
| | Prov. | |
| | Il | |
| | E residente in | |
| | Via | |
| | n. | |
| | Nella qualità di rappresentante legale dell'organizzazione di volontariato denominata | |

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO DEI COSTI OBBLIGATORI DI ASSICURAZIONE DEI VOLONTARI"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | Con sede in | |
| | Via | |
| | n. | |
| | Tel n. | |
| | Fax n. | |
| | Indirizzo di posta elettronica | |
| | Codice fiscale e/o partita iva (dell'associazione) n. | |
| | A corredo della domanda in data_____per l'ottenimento del contributo previsto dall'art. 17 comma 2 della legge regionale 29.4.2003, n. 3, (legge finanziaria 2003) e dell'art. 12, comma 1 della Legge Regionale 24.2.2006, n. 1 per l'abbattimento dei costi di assicurazione obbligatoria dei volontari aderenti all'Organizzazione,consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, | |
| | **DICHIARA** | |
| | __che l'Organizzazione da lui rappresentata è iscritta al Registro Generale del Volontariato al n. _____ e che è in regola con gli adempimenti previsti dall'art. 7 della L.R. 13.9.1993, n. 39, relativamente alla presentazione del bilancio 2010, assolti con la nota**(2)** n. _____ in data _____; | |
| | __che nel periodo 1.11.2010/31.10.2011 è stata stipulata con la/le Società_____una polizza che assicura **i** volontari aderenti all'Organizzazione contro gli infortuni e le malattie connessi alla attività di volontariato nonché per responsabilità civile verso i terzi.<br>RAMO ASSICURATIVO (Resp . civile volontari-polizza n./Infortuni volontarii polizza n./malattie volontarie polizza n.)<br>DECORRENZA ANNUALE (dal-al)<br>IMPORTO in euro<br>TOTALE _€_<br><br>__che il costo indicato al punto precedente non è stato rimborsato dalla Regione o da altri Enti Pubblici; | |
| | __che il costo di cui al punto precedente è stato rimborsato da _____ per un ammontare di euro_____ | |
| | __che nel costo dichiarato non è stato ricompreso il costo delle assicurazioni stipulate per la gestione del servizio emergenza-urgenza 118 rimborsabili dalla A.S.L. di riferimento. | |
| | **CHIEDE** | |
| | Che l'importo venga accreditato mediante bonifico da effettuare presso la banca_____sede di_____<br><br>Numero codice IBAN (27caratteri) _____ | |

| ***MODELLO DEI DATI – Procedimento "CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO DEI COSTI OBBLIGATORI DI ASSICURAZIONE DEI VOLONTARI"*** | | |
|---|---|---|
| *Owner input dati* | *Informazioni* | |
| | *Elenco* | *Banca dati* |
| | (scrivere in stampatello leggibile)con sede in_____ | |
| | _Il pagamento mediante assegno circolare intestato all'associazione | |


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ela. ing./Applicativo
Serv. elettorale, volontariato e pari opportunità
Sportello Unico PRES_DG GEN_06
SIBAR_base
Associazioni di volontariato
Bando annuale
Predisposizione e pubblicazione bando
Processi pubblicazioni
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione ed accesso allo Sportello Unico
(verifica) correttezza compilazione (EN)
Compilazione form di richiesta
SI (EN)
NO (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione
Avvio attività istruttoria
(verifica) correttezza documentazione
NO
Invio richiesta integrazioni
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione notifica (EN)
Acquisizione informazioni (BR)
Predisposizione ed inoltro integrazioni (EN)
SI
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione integrazioni
Istruttoria richiesta
(verifica) assoggettabilità contributo
SI
NO
Preavviso di rigetto
Invio comunicazione preavviso di rigetto
Acquisizione informazioni (BR)
Protocollazione automatica in uscita
Ricezione comunicazione (EN)
Predisposizione controdeduzioni
NO
Fine procedimento
SI
Acquisizione informazioni (EN)
Predisposizione ed invio controdeduzioni
GEN_06
Protocollazione automatica in ingresso
Sportello Unico
Ricezione ed istruttoria
Ripartizione fondi e definizione elenco beneficiari
Sportello Unico
Determinazione di approvazione graduatoria provvisoria
Pubblicazioni ed erogazione contributo
Pubblicazione graduatoria provv. su sito RAS
Processo pubblicazione su sito
Attesa decorrenza termini di legge
Pubblicazione graduatoria definitiva su sito e BURAS
Processi pubblicazione Sito e BURAS
Liquidazione somme
Processo Impegno e Liquidazione contributi
Fine procedimento