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 "Indennizzi per l'abbattimento dei capi infetti da tubercolosi o leucosi bovina"

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

BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

BPR18- Indicatori di obiettivo

28 Febbraio 2012 Versione 1.0

Data Riunione AS IS	Data Riunione TO BE	Intervistato	Redatto da
23/12/2011		Dott. Salvatore Farina	*Team progettuale*
	22/02/2012	Dott. Salvatore Farina	*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:

INDENNIZZI PER L'ABBATTIMENTO DEI CAPI INFETTI DA TUBERCOLOSI O LEUCOSI BOVINA

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

23 Dicembre 2011 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' 7

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 7

4. ALLEGATI 8

4.1 MAPPATURA 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)

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: Dr. Salvatore Farina
- Per il Team progettuale: Dr. Vanni Sgaravatti e Dr. 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:*** *indennizzi per l'abbattimento dei capi infetti da tubercolosi o leucosi bovina*
- ***Assessorato:*** *Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale della Sanità*
- ***Servizio:*** *Servizio di prevenzione*
- ***Destinatari:*** *aziende zootecniche proprietarie di capi abbattuti perché affetti da tubercolosi o leucosi bovina*
- ***Attori coinvolti:*** *Aziende zootecniche, A.S.L., Comune, Servizio regionale e Ragioneria regionale*
- ***Risorse impiegate:*** *4 risorse: 10% di un tempo pieno/anno per persona, per un totale di 0,4 (40%)di un tempo uomo/anno*
- ***Descrizione procedimento:*** *Nel caso in cui, a seguito di test della tubercolina o di esami sierologici eseguiti, rispettivamente, nell'ambito dei piani di sorveglianza per l'eradicazione della tubercolosi e della leucosi bovina, sia riscontrata la presenza di capi infetti, il Servizio prevenzione dell'asl competente per territorio informa il Sindaco del Comune interessato. Il Sindaco dispone con ordinanza l'abbattimento degli animali*

infetti i quali, entro 30 giorni, devono essere avviati ad un mattatoio pubblico o privato. Gli animali avviati al mattatoio devono essere accompagnati dal modello n. 4, con attestazione sanitaria, nel quadro E, del veterinario ufficiale dell'asl.

Gli allevatori interessati possono presentare domanda di indennizzo, tramite l'asl , all'Assessorato regionale dell'Igiene e sanità e dell'assistenza sociale, completa di tutta la documentazione richiesta, precedentemente elencata. L'Assessorato, verificata la rispondenza e la conformità della documentazione, provvede all'erogazione dell'indennizzo, che sarà corrisposto al proprietario degli animali abbattuti tramite assegno circolare. L'ammontare dell'indennizzo è stabilito annualmente con decreto del Ministro della Salute, differenziato per categoria di animale; a tale importo deve essere sottratto il valore delle carni del capo abbattuto qualora siano idonee al consumo umano.

Il Servizio verifica la documentazione, entro 60 giorni dalla ricezione della domanda, richiedendo alla ASL eventuali integrazioni informative e/o documentali.
Il Servizio verifica che siano presenti: la domanda dell'allevatore in duplice copia, la sua carta di identità e il codice fiscale, il Provvedimento del Sindaco e l'Ordinanza di abbattimento; il referto ufficiale dell'Istituto Zooprofillatico; attestato della ASL di abbattimento dei capi infetti, copia della notifica di malattia infettiva.
Qualora fossero richieste integrazioni di documentazioni e/o informazioni, il Servizio provvede a verificare nuovamente la documentazione, comprensiva delle integrazioni, entro 60 giorni dal ricevimento di queste ultime.
Entro 60 giorni dall'avvenuta verifica, il Servizio, predispone l'impegno e il mandato che trasmette, tramite il sistema SIBAR, alla Ragioneria, che provvede, mediamente entro 30 giorni al pagamento dell'indennizzo stabilito a favore del proprietario degli animali abbattuti.

- ***Volume pratiche:*** *10 pratiche/anno*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.):***
  - ***In entrata:*** *n.1 domanda di indennizzo, in duplice copia, redatta su carta semplice; n.1 referto ufficiale dell'Istituto zooprofilattico sperimentale della Sardegna; n.1 ordinanza di abbattimento del Sindaco; n.1 attestato dell'azienda sanitaria locale (asl) di abbattimento dei capi infetti; n.1 copia della notifica di malattia infettiva prevista dal decreto assessoriale n. 54/2009 (vedi sezione normativa); n.1 copia del codice fiscale e di un documento di identità del proprietario dei capi abbattuti. (Totale n.7 documenti, per un totale di circa 80 documenti.*
  - ***In uscita:*** *10 impegni e mandati di pagamento (tramite SIBAR), 10 comunicazioni di concessione indennizzo all'Allevatore e circa 3 richieste di integrazione, per un totale di circa 20/25 documenti.*
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Cartacea*
- ***Input iniziale:*** *Domanda di indennizzo (dalla ASL)*
- ***Output finale****: Determina di impegno di pagamento*

- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *90 giorni di competenza del Servizio, e 30 di media per l'effettivo pagamento da parte della Ragioneria*
- ***Tempi effettivi per pratiche (con richiesta di integrazione):*** *150 giorni più 30 per l'effettivo pagamento da parte della Ragioneria*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:***
  - *verifica documentazione: 60 giorni o 120 giorni per pratiche eccezionali (in cui è richiesta integrazioni documentazioni/informazioni)*
  - *predisposizione impegno e mandato d pagamento: 30 giorni*

  di competenza della Ragioneria Regionale:
  - *effettivo pagamento: 30 giorni*
- ***Normativa di riferimento:*** *Regio Decreto n. 1265 del 27/07/1934 - Testo unico delle leggi sanitarie. Decreto del Presidente della Repubblica n. 320 del 08/02/1954, artt. 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12 - Regolamento di polizia veterinaria. Legge n. 218 del 02/06/1988 - Misure per la lotta contro l'afta epizootica ed altre malattie epizootiche degli animali. Decreto Ministeriale n. 298 del 20/07/1989 - Regolamento per la determinazione del valore di mercato degli animali abbattuti ai sensi della legge 2 giugno 1988, n. 218. Decreto Ministeriale n. 587 del 19/08/1996 - Regolamento concernente modificazioni al D.M. 20 luglio 1989, n. 298. Direttiva del Consiglio n. 2002/60/CE del 27/06/2002 - Disposizioni specifiche per la lotta contro la peste suina africana e recante modifica della direttiva 92/119/CEE per quanto riguarda la malattia di Teschen e la peste suina africana. Decreto Legislativo n. 54 del 20/02/2004 - Attuazione della direttiva 2002/60/CE relativa alle misure comunitarie di lotta contro la peste suina africana. Decreto Legislativo n. 332 del 22/12/2004 - Modifiche al decreto legislativo 20 febbraio 2004, n. 54, in materia di lotta contro la peste suina africana. Regolamento CE della Commissione n. 349/2005 del 28/02/2005 - Norme sul finanziamento comunitario degli interventi urgenti e della lotta contro certe malattie animali. Ordinanza Ministeriale del 23/01/2006 - Peste suina africana - Misure sanitarie di lotta contro le pesti suine in Sardegna. Ordinanza Ministeriale del 26/02/2007 - Proroga dei termini previsti dall'ordinanza 23 gennaio 2006. Decreto Legislativo n. 200 del 26/10/2010 - Attuazione della direttiva 2008/71/CE relativa all'identificazione e alla registrazione dei suini. Decisione della Commissione Europea n. 2010/712/CE del 23/11/2010 - Approvazione dei programmi annuali e pluriennali di eradicazione, lotta e sorveglianza di talune malattie animali e zoonosi presentati dagli Stati membri per il 2011 e gli anni successivi. Decreto del Presidente della Regione n. 28 del 28/02/2011, art. 3 - Misure sanitarie negli allevamenti suini per la lotta contro la trichinellosi e le pesti suine. Decreto Assessoriale n. 36 del 02/09/2011 - Decreto attuativo del Piano di eradicazione della Peste Suina Africana e della Peste Suina Classica. Anno 2011.*
- ***Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento:*** *Nessuno*
- ***Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento:*** *nessuno*
- ***Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione:*** *SIBAR e Protocollo della Direzione.*
- ***Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione:*** *nessuno*

- ***Strategicità del procedimento:*** *Media. Il tema della lotta alle infezioni negli allevamenti è molto rilevante per la Regione, ma il contributo principale del procedimento della Regione è solo di sostegno agli allevatori colpiti, attraverso l'erogazione di un indennizzo.*
- ***Sistema di controlli per verifica requisiti di qualità:*** *Non ci sono strumenti particolari adottati: check list; sistemi informatici che avvisino automaticamente o impediscano il proseguimento di un'attività. Né sono impegnati soggetti che controllano diversi da chi svolge l'attività. Nonostante questo le competenze messe in campo, sono in grado di presidiare la qualità del procedimento.*
- ***Gestione delle eccezioni***: *Nessuna*

2. GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Titolo: Semplificazione, attraverso l'informatizzazione della documentazione
Tipo di criticità: Complicazione amministrativa per gli attori del procedimento.
Descrizione della criticità: Le ASL presentano la documentazione cartacea per la richiesta di indennizzi. Viene impiegato un carico di lavoro e un tempo di esecuzione eccessivo, per verificare eventuale mancanza di documentazione. La richiesta di documentazione integrativa comporta la ripetizione della fase di istruttoria, al ricevimento di quanto richiesto dal Servizio.
Tipo di soluzione: informatizzazione
Descrizione soluzione: Digitalizzazione della documentazione di richiesta e conseguente automatico invio della domanda. Nel caso di documentazione non compilata o compilata in modo non corretto, potrebbero attivarsi segnalazioni, tramite un sistema di "*alert informatico*" che permette al richiedente di integrare documentazione/informazioni mancanti, senza attendere che queste siano richieste, al termine della fase di istruttoria, dal Servizi Regionale.
Inoltre, un data base comune sugli Allevamenti che hanno chiesto indennizzi o contributi Regionali, con i dati dell'Allevamento permetterebbe, di non dover richiedere nuovamente informazioni anagrafiche per i soggetti che sono già stati registrati, perché hanno già presentato domanda di indennizzo.

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

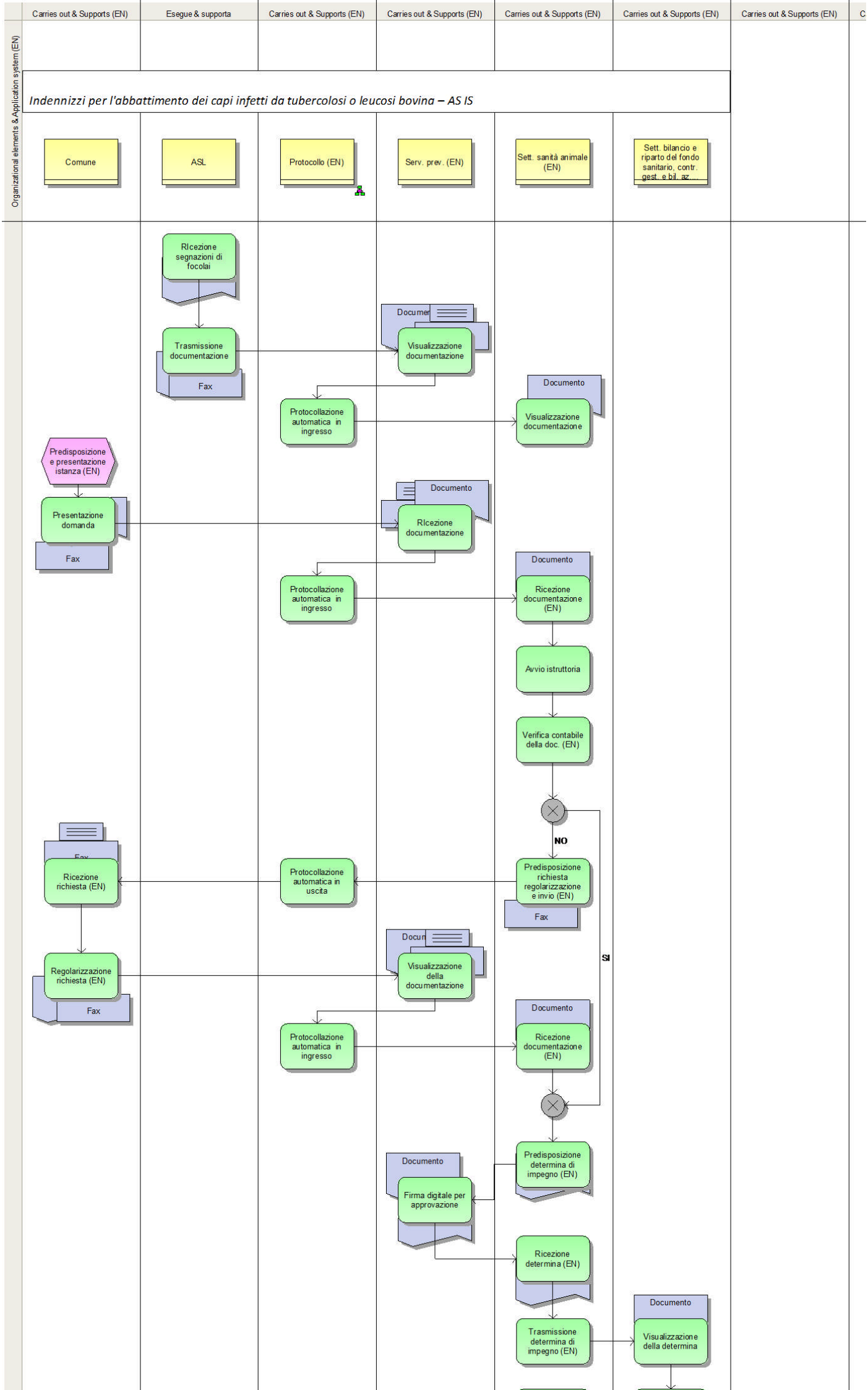
- ***Tempo medio di attraversamento del processo:*** *90 giorni (per la parte di competenza del Servizio)*
- ***Tempo medio di attraversamento del processo per pratiche in cui è stata richiesta integrazione di documentazione***: 120 giorni (per la parte di competenza del Servizio)
- ***N° e % di eccezioni ai tempi medi di attraversamento del processo:*** *20% (richiesta di integrazione)*
- ***N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite:*** *Nessuno*
- ***% e numero pratiche andate a buon fine o non complete:*** *100%*

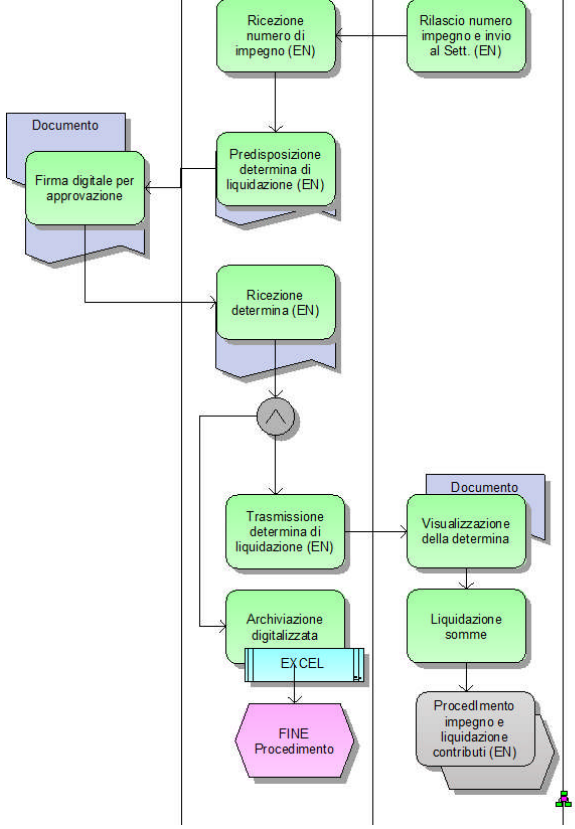
4. ALLEGATI

4.1 MAPPATURA



MS5-SANIT_32_mappatura_v.1_2011122


Carries out & Supports (EN)
Esegue & supporta
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application system (EN)
Indennizzi per l'abbattimento dei capi infetti da tubercolosi o leucosi bovina – AS IS
Comune
ASL
Protocollo (EN)
Serv. prev. (EN)
Sett. sanità animale (EN)
Sett. bilancio e riparto del fondo sanitario, contr. gest. e bil. az....
RIcezione segnazioni di focolai
Trasmissione documentazione
Fax
Visualizzazione documentazione
Protocollazione automatica in ingresso
Documento
Visualizzazione documentazione
Predisposizione e presentazione istanza (EN)
Presentazione domanda
Fax
Documento
RIcezione documentazione
Protocollazione automatica in ingresso
Documento
Ricezione documentazione (EN)
Avvio istruttoria
Verifica contabile della doc. (EN)
NO
SI
Fax
Ricezione richiesta (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Predisposizione richiesta regolarizzazione e invio (EN)
Fax
Regolarizzazione richiesta (EN)
Fax
Visualizzazione della documentazione
Protocollazione automatica in ingresso
Documento
Ricezione documentazione (EN)
Documento
Firma digitale per approvazione
Predisposizione determina di impegno (EN)
Ricezione determina (EN)
Trasmissione determina di impegno (EN)
Documento
Visualizzazione della determina


Ricezione numero di impegno (EN)
Rilascio numero impegno e invio al Sett. (EN)
Documento
Firma digitale per approvazione
Predisposizione determina di liquidazione (EN)
Ricezione determina (EN)
Trasmissione determina di liquidazione (EN)
Documento
Visualizzazione della determina
Archiviazione digitalizzata
EXCEL
Liquidazione somme
FINE Procedimento
Procedimento impegno e liquidazione contributi (EN)

SANIT_32	INDENNIZZI PER L'ABBATTIMENTO DEI CAPI INFETTI DA TUBERCOLOSI O LEUCOSI BOVINA							
FASE	**DESCRIZIONE**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**QUANDO**	**INPUT**	**OUTPUT**	**DESTINATARI**	**TEMPI**	**RISORSE**
Invio richiesta	L'ASL trasmette la relativa documentazione dopo avere quantificato l'indennizzo	ASL	n.d.	Documentazione sanitaria comprovante capi infetti	ricezione domanda di indennizzo in duplice copia e 5 documenti/allegati	Servizio prevenzione		
Istruttoria	Controllo conformità documentazione pervenuta	Servizio prevenzione	Alla ricezione della domanda	Vedi output fase precedente	Risultati verifica	Servizio prevenzione	60 gg	4 risorse per 0,4 tempo uomo/anno
Richiesta integrazioni	Eventuale richiesta integrativa	Servizio	Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione	Risultati verifica	Richiesta integrazione	ASL	60 gg	
Conclusione	Emissione del mandato di impegno	Servizio	Entro 60 giorni dall'arrivo della documentazione o delle integrazioni	Risultati verifica	Mandato e impegno	Ragioneria	Di norma entro 30 giorni	

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:

INDENNIZZI PER L'ABBATTIMENTO DEI CAPI INFETTI DA TUBERCOLOSI O LEUCOSI BOVINA

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

22 Febbraio 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 9

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 9

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI 9

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 9

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 9

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE 10

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 10

7. ATTIVITA' DI CHANGE MANAGEMENT OSSERVAZIONI 12

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: Dr. Salvatore Farina
- Per il Team progettuale: Dott. Vanni Sgaravatti. 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 modifiche proposte al numero e tipo di attività svolte per la corretta gestione del procedimento: controllo sulla individuazione di allevamenti infetti, presentazione della domanda di indennizzo, verifica della domanda e dei documenti allegati, con conseguente eventuale richiesta di integrazione e concessione dell'indennizzo, che risultano necessarie e conformi alle normative.
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, 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, in particolare di migliorare l'efficienza nello scambio di dati e informazioni tra i soggetti regionali coinvolti: ASL, Comune e Servizio Regionale.

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.

Tab. 1: Livello informatizzazione (in corsivo: fasi non comprese nell'interfaccia utente: Tab. 2)

Fase	Attore	Modalità	Proposte
Attività di avvio e supporto al procedimento			
A) Accesso e identificazione al Portale	Utente	carta d'identità elettronica richiesta credenziali; carta nazionale servizi con richiesta credenziali; posta elettronica certificata con email; sportello con documento di identità.	Informatizzazione totale
B) Protocollazione	*Protocollo*	*Protocollazione elettronica con SIBAR*	*Informatizzazione totale*
C) Controllo e archiviazione	*Servizio*	*Registrazione data attività e numero giorni dalla presentazione della domanda di indennizzo automaticamente visualizzati a completamento form elettronici; Alert per ritardi rispetto a scadenze attese per le diverse attività; link a form elettronici e a documenti caricati. Stato di avanzamento delle attività di abbattimento capi allevamenti infetti, a partire dalla verifica della Asl*	*Informatizzazione totale (form 5)*
Attività per la realizzazione del procedimento			
D) Controllo verifiche infezioni	ASL Servizio	*Inserimento informatico dati relativi a allevamenti sospetti di infezione con caricamento di documenti scansionati (verbale riunioni UCL, rapporti epidemiologici)* *Collegamento informatico (già potenzialmente attivo) per consultazione dati sullo stato di avanzamento delle attività di verifica, analisi e abbattimento capi infetti.*	Informatizzazione totale (form 1)
E) Presentazione domanda indennizzo	Comune o ASL	Inserimento dati istanza e caricamento documenti	Informatizzazione totale (form nr.2)
F) Istruttoria:	Servizio	Check automatico su verifica documentazione; inserimento risultati controllo verifiche ASL; eventuali richieste integrazioni, Alert segnalazioni scadenze. Gestione on line ricevimento e aggiornamento integrazioni richieste e firma digitale	Informatizzazione totale (Form nr. 3)
G) Concessione pagamento	Servizio	Protocollazione informatica. Inserimento dati di determina e mandato di pagamento e visualizzazione nel form da parte dell'istante	Informatizzazione totale (form nr. 4)

Tab. 2: Interfaccia Servizio/Utente

Fase	Attore	Interfaccia/schermata
Presentazione e avvio: istanza, documentazione	ASL o Comune	Inserimento dati (form 2); Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nel form (2); Sezione di download documentazione scansionata.
	Servizio	Schermata (form 2) con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form (1) e di trasmissione di tutta la documentazione necessaria o flag rosso per documentazione allegata non completa allegata
Istruttoria: verifica documentazione e richiesta di integrazioni	Servizio	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. Segnalazione di Alert al momento dell'inserimento nei campi di aggiornamento richiesti. Inserimento dati per eventuale richiesta di parere alla ASL con alert e date di scadenza per le risposte
	Istante (ASL o Comune)	Visualizzazione richieste di integrazioni, flaggate in un elenco campi (ripresi dai campi dell'istanza o dall'elenco della documentazione prevista) con automatica apertura del relativo campo di aggiornamento (nello stesso form 1, della domanda) Inserimento dati e documenti integrativi (scansionati), richiesti nei campi del form 1, con un flag che indichi "risposta a richieste di integrazione".
Concessione indennizzo Determine impegno e pagamento	Servizio	Protocollazione informatica. Inserimento dati relativi alla determina di impegno (nr. Protocollo, importo, destinatario); automatico inserimento in nel form 4 della autorizzazione al pagamento da parte della Ragioneria, Inserimento mandato di pagamento, con autorizzazione alla visualizzazione da parte dell'istante nel form 4. Nello stesso form 4, automatico inserimento dei riferimenti dell'ordine di pagamento (numero, data, modalità) dal data base della Ragioneria (Sibar). Automatico inserimento della conferma del ricevimento del pagamento da parte del beneficiario (dal data base ragioneria).

Note per la tabella 3 e 4.

La tabella 3 "Elenco form ..", riporta per ogni "form" (insieme di campi omogenei per funzioni, raggruppati in moduli/viste informatiche), il riferimento alle fasi, il cui livello di informatizzazione è descritto in tab. 1; gli owner e i destinatari, il tipo di campi richiesti, i documenti in uso in cui sono rintracciabili i campi, il tipo di inserimento dei dati (vedi nota 2, seguente).

Nota 1:

Per Owner (soggetto che inserisce i dati) si intende: Utente/istante; Responsabile del Servizio, altri soggetti: ASL (ad esempio)

Nota 2:

Le indicazioni riportate nella colonna "inserimento" della tab. 3 sono:

- Aut. (nr) = il tipo di campo visualizzato nel form è ripreso automaticamente da altro form (il cui numero è indicato tra parentesi)
- Manuale = inserimento dei dati dall'owner nel campo apposito
- Link: collegamento a documenti o file in genere

Le tabelle 4, inserite alla fine del presente report, riportano l'elenco dei campi compresi nel "tipo di campi", già riportati nella tabella 3. Le tabelle 4 sono divise per i due tipi di owner: 4a, istante (ASL) e 4 b: Responsabile di settore e 4 c: ASL.

Tab. 3 Elenco form (visualizzazion informatiche/tipo di campi).
(* Per la colonna "inserimento" vedi precedente nota 2)

Nr.	FORM	Tipo di campi	Inserimento*
1	Titolo: Controllo individuazione e gestione focolai di infezione Owner: ASL Destinatari: Settore Fase: Controllo piano individuazione infezioni e piani di abbattimento (tab 1 D) Moduli in uso: Nessuno (proposta)	- Anagrafica Allevamento - Documenti scansionati allegati (verbale UCL, rapporto epidemiologico) - Dati su verifiche, analisi, abbattimenti (query dal data base Assessorato, collegato al data base nazionale sanità servizi veterinari)	Manuale Flag Link
2	Titolo: Domanda Owner: Istante Destinatari: Settore Fase: Presentazione istanza (tab.1; E) Moduli in uso: Domanda	- Anagrafica istante - Anagrafica Allevamento - Richiesta indennizzo - Elenco documenti allegati - Download documenti (presentati e integrati, su richiesta) - Avviso (alert) integrazioni e conferme ricevimento richieste e segnalazioni (flag) per informazioni e documenti inviati in risposta a richieste di integrazioni	Manuale Aut. (1) Manuale Flag Link Flag
3	Titolo: Istruttoria Owner: Settore Destinatari: ASL Fase: Istruttoria (tab. 1; F) Moduli in uso: Lista riscontro (All. 28)	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Risultati controllo documenti - Certificazione controlli veterinario Reg.	Protocollo Aut. (1) Flag Flag
4	Titolo: Relazione Amministrativa (impegno e mandato di pagamento) Owner: Responsabile procedimento Destinatari: Ragioneria Reg./Istante Fase: Concessione (tab 1; G) Moduli in uso: nessuno	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Anagrafica allevamento - Elenco documenti verificati - Dati impegno e mandato - Riferimenti a autorizzazione mandato di pagamento; invio pagamento (data, modalità); ricezione pagamento - Determina di impegno e mandato	Protocollo Aut. (2) Aut. (2) Aut. (3) Manuale Link (da data base Sibar) Link

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Non ci sono alternative di riprogettazione

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non è stata individuata alcuna revisione normativa che possa incidere positivamente sulla standardizzazione del procedimento.

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 ASL o Comune a Settore
  - Domanda per concessione indennizzo ad allevamento per capi abbattuti con caricamento documentazione richiesta
  - Risposta a richieste di integrazione di informazioni e documentazione, in fase di istruttoria
  - Conferme per ricevimento (proposto nel progetto di informatizzazione) delle comunicazioni da parte del Servizio

in uscita

- da Servizio Regionale a Istante (ASL o Comune)
  - Richieste di integrazioni
  - Richiesta di aggiornamenti risultati analisi, piano di verifiche e di abbattimento
  - Determina concessione autorizzazione

- Da ASL a Servizio Regionale
  - Segnalazioni infezioni peste suina
  - Invio verbale UCL e relazione epidemiologica

Altre comunicazioni interne

- Dal Responsabile del Servizio alla Ragioneria (tramite SIBAR): richiesta di impegno e di mandato di pagamento per indennizzo

Tutte le comunicazioni interne, nel progetto di informatizzazione proposte, avranno un feed-back con inserimento di flag per accettazione/ricevimento e alert per il sollecito all'inserimento di risposte/informazioni richieste.

Non risultano "pratiche" particolari, la cui gestione preveda flussi informativi modificati rispetto a quelli sopra sintetizzati e disegnati nel relativo flow-chart.

Natura temporale del procedimento		
PROCEDIMENTO CONTINUO ☒	PROCEDIMENTO PERIODICO ☐	PROCEDIMENTO OCCASIONALE ☐

Descrizione dello scenario.

Domanda di indennizzo: avvio del procedimento

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.

In questa fase si propongono inserimenti di flag quando le richieste sono ricevute, di alert per segnalare l'inserimento delle richieste e per segnalare le scadenze (tab. 2).

I documenti caricati sono quelli da allegare all'istanza, e riportati nell'elenco campi (tab. 4 a).

I format previsti (tab. 3) fanno riferimento alla struttura della documentazione, in parte già in uso, progettati secondo prassi interne e non necessariamente rispondenti ad obblighi normativi.

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 (tab. 3) da: inserimenti di informazioni (testo libero o flag per selezione di risposte già codificate – tab. 4), specifici "owner" di quello specifico modulo (tab. 3), da informazioni già presenti in campi di altri "form" (tab. 3), da link a documenti relativi alla fase del procedimento, da "flag" inseriti dai destinatari per conferme di ricevimento/accettazione.

Si propone, inoltre, di visualizzare la data di invio di pagamento (ordine dell'emissione di assegno circolare), ripreso automaticamente dal SIBAR Regionale.

Il processo di informatizzazione, oltre ai vantaggi riportati all'inizio di questo report e ripresi nel paragrafo sui KPI, permetterebbe, quindi, nel suo complesso di riuscire a rispettare i tempi di risposta che il SUAP dovrebbe prevedere.

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.

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

I "form" digitalizzati 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; documenti, dati e informazioni prodotti e raccolti nelle fasi del procedimento.

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Non ci sono proposte per la standardizzazione e informatizzazione di processi trasversali interrelati con il procedimento. Si rammenta, comunque, il collegamento con la gestione del Protocollo informatico.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Come già riportato in precedenza, si propone attivare il collegamento on-line, già potenzialmente in uso, con un data base delle ASL dedicato alla registrazione dei dati e informazioni sulle verifiche, analisi e gestione degli eventuali piani di abbattimento dei capi bovini per infezione di tubercolosi

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

Le criticità riportate nella "gap analysis", relative alla possibilità di errori per mancato aggiornamento dei dati sono tutte affrontabili attraverso il processo di informatizzazione.

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 della % delle pratiche con tempi superiori alla media (segnalazioni di mancato inserimento dati o documenti fin dal momento dell'inoltro della domanda): dal 20% al 5%
- Diminuzione tempi medi di gestione del procedimento: - 33% (da 90 a 60 giorni per pratiche senza richiesta di integrazioni)
- Diminuzione carichi di lavoro per pratica, relativa alla richiesta di indennizzo : -25% (se questo obiettivo fosse raggiunto, essendo 4 le persone dedicate alla gestione del procedimento per un 10% del tempo pieno, si potrebbero liberare dalla gestione delle richieste di indennizzo una persona, da dedicare, a titolo esemplificativo, ad un controllo sulla verifica e gestione delle infezioni, da parte delle ASL)

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

Tab. 4 a: Elenco campi per tipo. Owner: istante (ASL o Comune) per richiesta di indennizzo

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Anagrafica istante	1	- ASL: nr. - Residenza: città - Residenza: indirizzo
Anagrafica beneficiario (allevamento)	1	- Codice Aziendale - Ragione sociale - Detentore/Proprietario - Luogo di nascita - Data di Nascita - Residenza - Indirizzo - Codice fiscale - Dimensione allevamento
Dichiarazioni e richieste di indennizzo	1	- Testo di richiesta indennizzo - Data abbattimento - Riferimenti a documenti ASL
Elenco documenti allegati	1	- Provvedimento del Sindaco che stabilisce l'ammontare dell'indennità da corrispondere all'allevatore; - Ordinanza del Sindaco di abbattimento dei capi infetti; - Dichiarazione con cui il Sindaco certifica la piena esecuzione dell'ordinanza di abbattimento ed il rispetto, da parte dell'allevatore, delle norme di polizia veterinaria e di quelle per l'eradicazione delle pesti suine; - Verbale di stima analitica dell'azienda sanitaria locale (asl) competente; - Copia del bollettino dell'istituto per studi, ricerche ed informazioni sul mercato agricolo (Ismea) riferita al periodo di emanazione dell'ordinanza sindacale di abbattimento; - Copia di un documento di identità e del codice fiscale dell'allevatore; - Copia del registro aziendale;

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
		- Relazione tecnica dell'asl competente

Tab. 4 b: Elenco campi per tipo. Owner: Responsabile del settore

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Riferimenti domanda	3 Colleg: 2, 4	- Nr. protocollo - Data
Integrazioni documenti richiesti e verifica documenti	1 e 2	- (Vedi elenco documenti riportati nella tabella precedente 4 a)
Elenco documenti verificati Relazione amministrativa (concessione indennizzo)	3	- (Vedi elenco documenti riportati nella tabella precedente 4 a) -

Tab. 4 c: Elenco campi per tipo. Owner: ASL per informazioni su gestione attività di individuazione e verifica focolai di infezione

E' una proposta. Al momento non esiste documento/format utilizzato. I campi sono stati riportati a titolo indicativo e andranno definiti, in consultazione con le ASL.

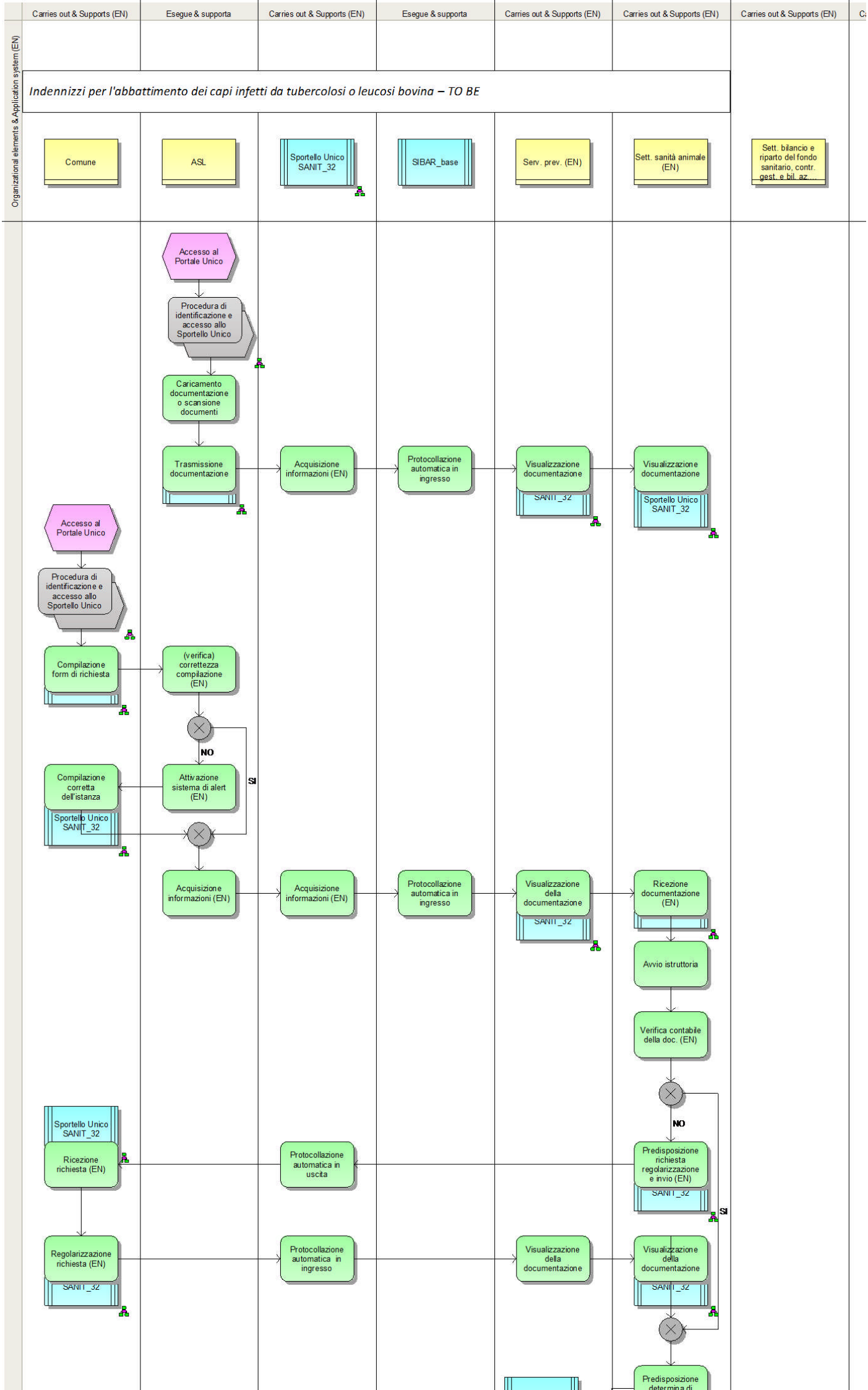
Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Anagrafica allevamento	1	- Codice Aziendale - Ragione sociale - Detentore/Proprietario - Luogo di nascita - Data di Nascita - Residenza - Indirizzo - Codice fiscale - Dimensione allevamento
Elenco documenti (scansionati e caricati (allegati definiti)	1	- Rapporto epidemiologico - Verbali UCL

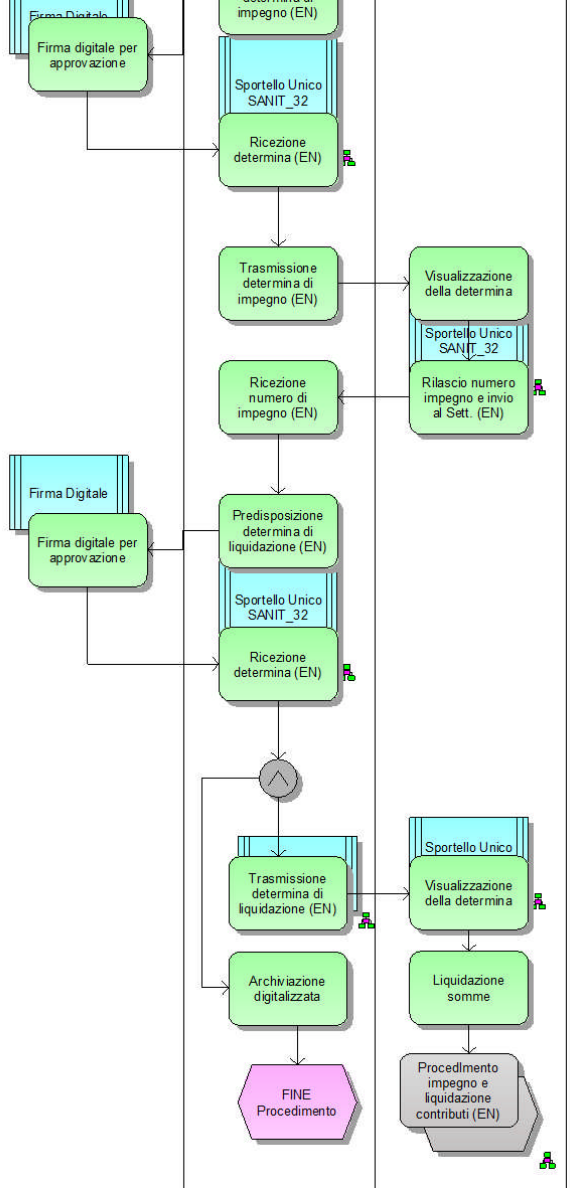
7. ATTIVITA' DI CHANGE MANAGEMENT OSSERVAZIONI

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
Gli incontri con il responsabile di settore del procedimento, la disponibilità e collaborazione nel fornire informazioni ha permesso di rilevare gli elementi necessari per comprenderne caratteristiche e criticità.
Il progetto è stato considerato importante dai 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 informatiche di chi opera nel settore per la gestione del procedimento non sono completamente adeguate. Si ritiene relativamente facile accrescere le capacità di utilizzo di strumenti e modalità informatiche. Maggiore attenzione andrà posta, invece, a misure di affiancamento e accompagnamento nello sviluppo del progetto di informatizzazione, in considerazione di un abitudine consolidata ad utilizzare esclusivamente supporti cartacei.
Perla valorizzazione concreta dei risultati di questo progetto di informatizzazione, saranno necessari tali interventi di "change management", che possano supportare il cambio di approccio operativo, in particolare nell'utilizzo di dati e informazioni rilevati a scopi differenti: controllo stato gestione infezioni e autorizzazione all'indennizzo per capi abbattuti.
Disponibilità all'uso informatico degli utenti
I soggetti istanti e che si interfacciano con il Settore, per la parte operativa del procedimento sono ASL e Comuni, e, quindi, tutti informaticamente attrezzati e dotati di personale che già sono competenti nell'utilizzo di sistemi on-line per il normale funzionamento delle strutture in cui operano.
Il contatto con i beneficiari finali (allevatori) è one-way, cioè consiste in una disponibilità a fornire informazioni, su richiesta, sullo stato del processo per la liquidazione dell'indennizzo, dal Servizio all'allevatore (in aggiunta all'informazione, comunicate tempestivamente e, in prospettiva in via informatica agli istanti: ASL, Comune). Quindi, non è importante, in questo caso, la competenza e dotazione informatica dei beneficiari, per l'attuazione delle soluzioni informatiche proposte.


Carries out & Supports (EN)
Esegue & supporta
Carries out & Supports (EN)
Esegue & supporta
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application system (EN)
Indennizzi per l'abbattimento dei capi infetti da tubercolosi o leucosi bovina – TO BE
Comune
ASL
Sportello Unico SANIT_32
SIBAR_base
Serv. prev. (EN)
Sett. sanità animale (EN)
Sett. bilancio e riparto del fondo sanitario, contr. gest. e bil. az....
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Caricamento documentazione o scansione documenti
Trasmissione documentazione
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione documentazione
SANIT_32
Visualizzazione documentazione
Sportello Unico SANIT_32
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form di richiesta
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO
SI
Compilazione corretta dell'istanza
Sportello Unico SANIT_32
Attivazione sistema di alert (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della documentazione
SANIT_32
Ricezione documentazione (EN)
Avvio istruttoria
Verifica contabile della doc. (EN)
NO
SI
Sportello Unico SANIT_32
Ricezione richiesta (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Predisposizione richiesta regolarizzazione e invio (EN)
SANIT_32
Regolarizzazione richiesta (EN)
SANIT_32
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della documentazione
Visualizzazione della documentazione
SANIT_32
Predisposizione determina di


Firma digitale per approvazione
Sportello Unico SANIT_32
Ricezione determina (EN)
Trasmissione determina di impegno (EN)
Visualizzazione della determina
Sportello Unico SANIT_32
Rilascio numero impegno e invio al Sett. (EN)
Ricezione numero di impegno (EN)
Firma Digitale
Firma digitale per approvazione
Predisposizione determina di liquidazione (EN)
Sportello Unico SANIT_32
Ricezione determina (EN)
Sportello Unico
Trasmissione determina di liquidazione (EN)
Visualizzazione della determina
Archiviazione digitalizzata
Liquidazione somme
FINE Procedimento
Procedimento impegno e liquidazione contributi (EN)