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 "Rimborso delle spese di abbattimento, distruzione dei capi e disinfezione dei siti per casi di peste suina"

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:

RIMBORSO DELLE SPESE DI ABBATTIMENTO, DISTRUZIONE DEI CAPI E DISINFEZIONE DEI SITI PER CASI DI PESTE SUINA

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' 6

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 6

4. ALLEGATI 6

4.1 MAPPATURA 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)

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:*** *Rimborso delle spese di abbattimento, distruzione dei capi e disinfezione dei siti per casi di peste suina*
- ***Assessorato:*** *Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale della Sanità*
- ***Servizio:*** *Servizio di prevenzione*
- ***Destinatari:*** *Comuni della Sardegna*
- ***Attori coinvolti:*** *Comuni della Sardegna, Servizio regionale e Ragioneria regionale*
- ***Risorse impiegate:*** *2 risorse: 5% di un tempo pieno/anno per persona, per un totale di 0,1 (10%)di un tempo uomo/anno*
- ***Descrizione procedimento:*** *Le operazioni di abbattimento, distruzione dei capi e disinfezione dei siti in caso di conferma ufficiale del focolaio di peste suina, africana o classica, e le relative spese sono a carico dei comuni interessati. Tali costi sono rimborsati dalla Regione. Il Comune interessato deve presentare la richiesta di rimborso al Servizio prevenzione dell'Assessorato dell'Igiene, sanità ed assistenza sociale entro*

15 giorni dall'esecuzione delle operazioni. Esaminata la documentazione, il Servizio provvederà a rimborsare al Comune il 90 per cento delle spese sostenute (IVA esclusa)

Il Servizio verifica la documentazione, entro 30 giorni dalla ricezione della domanda, richiedendo a Comune eventuali integrazioni informative e/o documentali.
Qualora fossero richieste integrazioni di documentazioni e/o informazioni, il Servizio provvede a verificare nuovamente la documentazione, comprensiva delle integrazioni, entro 30 giorni dal ricevimento di queste ultime.

- ***Volume pratiche:*** *circa 80 pratiche (focolai) all'anno*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.):***
  - ***In entrata:*** *richiesta di rimborso e rendicontazione spese. Totale n.2 documenti, per un totale di circa 160 documenti.*
  - ***In uscita:*** *80 impegni e mandati di pagamento (tramite SIBAR), 80 comunicazioni al Comune e circa 10 richieste di integrazione, per un totale di circa 170 documenti.*
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Cartacea in entrata; e cartacea in uscita, a parte gli impegni e i mandati alla Ragioneria*
- ***Input iniziale:*** *Domanda di rimborso* ***e*** *Rendiconto spese per abbattimento, distruzione dei capi per casi di peste suina, entro 15 giorni dall'avvenuto abbattimento.*
- ***Output finale****: Determina di impegno di pagamento*
- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *60 giorni (di competenza del servizio)*
- ***Tempi effettivi per pratiche eccezionali (richiesta di integrazione):*** *90 giorni*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:***
  - *verifica documentazione: 30 giorni o 60 giorni per pratiche in cui è richiesta integrazioni documentazioni/informazioni*
  - *predisposizione impegno e mandato d pagamento: 30 giorni*

- ***Normativa di riferimento:*** *Legge regionale n. 6 del 05/02/1982, art. 14 - Norme per gli interventi regionali di attuazione del piano per la eradicazione della peste suina africana. Decreto Legislativo n. 54 del 20/02/2004 - Attuazione della direttiva 2002/60/CE recante disposizioni specifiche per la lotta contro la peste suina africana. Decreto Legislativo n. 55 del 20/02/2004 - Attuazione della direttiva 2001/89/CE relativa alle misure comunitarie di lotta contro la peste suina classica. 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 - 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:*** *bassa*
- ***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 del modulo di rendicontazione.
Tipo di criticità: Complicazione amministrativa per gli attori del procedimento.
Descrizione della criticità: I Comuni presentano la documentazione necessaria cartacea per la richiesta di rimborso. Spesso la rendicontazione non è sufficientemente giustificata o compilata in modo corretto e questo incide sul tempo di lavoro del Servizio. Il Servizio regionale richiede, anche telefonicamente, integrazioni al Comune.
Tipo di soluzione: informatizzazione
Descrizione soluzione: Digitalizzazione della documentazione di richiesta e conseguente automatico invio della domanda. Nel caso di documentazione o rendicontazione non compilata o compilata in modo non corretto, si attiva un sistema di "*alert informatico*" che non consente l'invio della richiesta.

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

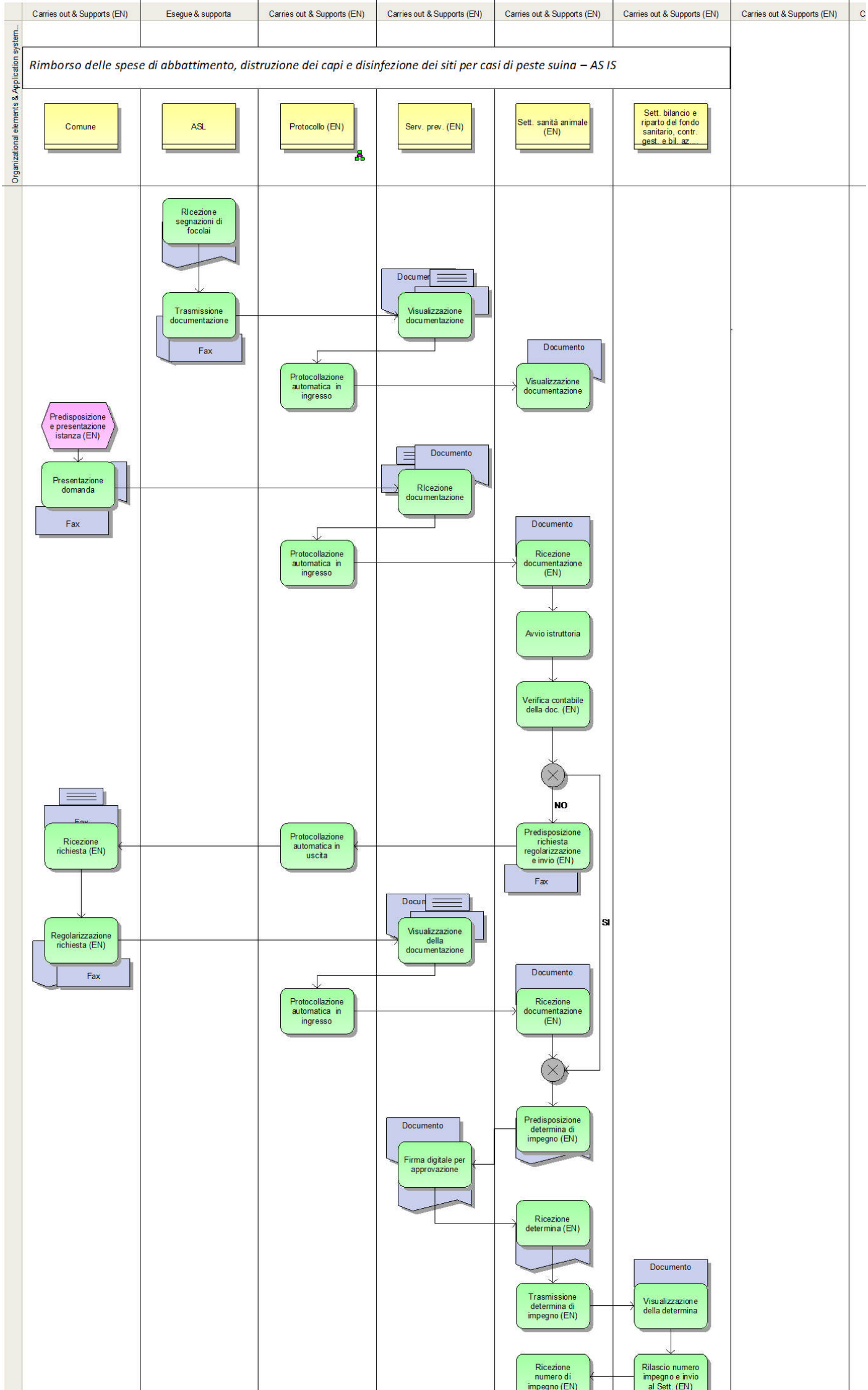
- ***Tempo medio di attraversamento del processo:*** *60 giorni (di competenza del servizio)*
- ***Tempo medio di attraversamento del processo per pratiche in cui è stata richiesta integrazione di documentazione***: 90 giorni (per la parte di competenza del Servizio)
- ***N° e % di eccezioni ai tempi 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%*

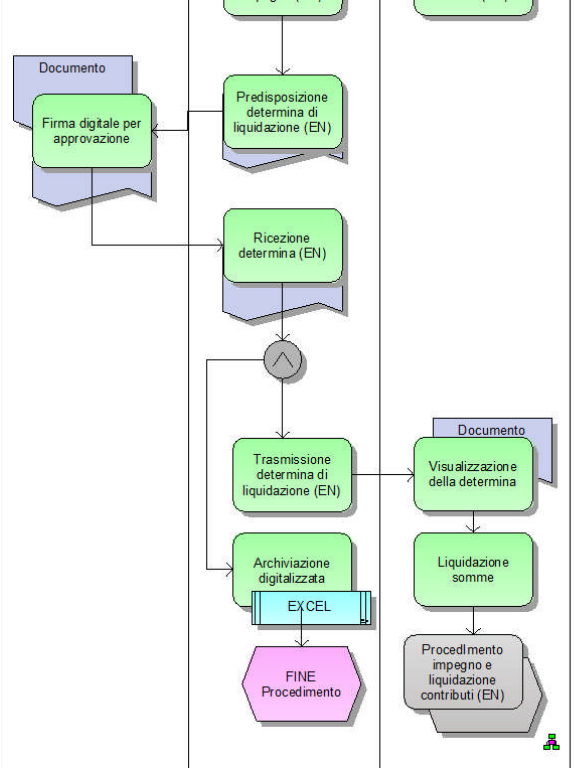
4. ALLEGATI

4.1 MAPPATURA



MS5-SANIT_38_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...
Rimborso delle spese di abbattimento, distruzione dei capi e disinfezione dei siti per casi di peste suina – 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
Documer
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
Fax
Ricezione richiesta (EN)
Protocollazione automatica in uscita
Predisposizione richiesta regolarizzazione e invio (EN)
Fax
SI
Docur
Visualizzazione della documentazione
Regolarizzazione richiesta (EN)
Fax
Documento
Ricezione documentazione (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Documento
Firma digitale per approvazione
Predisposizione determina di impegno (EN)
Ricezione determina (EN)
Documento
Visualizzazione della determina
Trasmissione determina di impegno (EN)
Rilascio numero impegno e invio al Sett. (EN)
Ricezione numero di impegno (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_38	RIMBORSO DELLE SPESE DI ABBATTIMENTO, DISTRUZIONE DEI CAPI E DISINFEZIONE DEI SITI PER CASI DI PESTE SUINA							
FASE	**DESCRIZIONE**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**QUANDO**	**INPUT**	**OUTPUT**	**DESTINATARI**	**TEMPI**	**RISORSE**
Trasmissione richiesta e documentazione	Il Sindaco trasmette la relativa documentazione dopo avere quantificato l'indennizzo	Comune (Sindaco)	Entro 15 giorni dall'abbattimento	Rendiconto spese per abbattimento, distruzione dei capi per casi di peste suina	ricezione domanda, con allegato il rendiconto	Servizio di prevenzione		
Ricevimento e verifica documentazione	Controllo rendicontazione	Servizio di prevenzione	Alla ricezione della domanda	Vedi output fase precedente	Mandato di Impegno	Ragioneria (e Comune)	30 giorni	
Richiesta integrazioni	Eventuale richiesta integrativa	Servizio prevenzione	Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione	Risultati verifica	Richiesta integrazione	Comune	30 giorni	
Conclusione	Una volta ricevuto il numero di assegnazione dal SIBAR il Servizio emette la Determina di liquidazione	Servizio di prevenzione	n.d.	Determina di impegno	Dtermina di Liquidazione	Comune (Sindaco)	n.d.	2 risorse per 0,1 tempo pieno uomo/anno

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:

RIMBORSO DELLE SPESE DI ABBATTIMENTO, DISTRUZIONE E DISINFEZIONE DEI SITI PER CASI DI PESTE SUINA

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 11

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: presentazione della domanda di rimborso, verifica della domanda e dei documenti allegati, con conseguente eventuale richiesta di integrazione e concessione del rimborso; che risultano, quindi, 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'istante Comune, nel fornire le risposte alle richieste di integrazione e maggiore specificazione da parte del Servizi.

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; link a form elettronici e a documenti caricati.*	*Informatizzazione totale (form 4)*
Attività per la realizzazione del procedimento			
D) Presentazione domanda indennizzo	ASL	Inserimento dati istanza, riferimenti a domande di indennizzo presentati per conto degli allevatori e caricamento documenti	Informatizzazione totale (form nr.1)
E) Istruttoria:	Servizio	Check automatico su verifica documentazione; eventuali richieste integrazioni informazioni e documenti con Alert per segnalazioni relative alla richieste e scadenze. Gestione on line ricevimento e aggiornamento integrazioni richieste e firma digitale	Informatizzazione totale (Form nr. 2)
F) 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. 3)

Tab. 2: Interfaccia Servizio/Utente

Fase	Attore	Interfaccia/schermata
Presentazione e avvio: istanza, documentazione	Comune	Inserimento dati (form 1); Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nel form (1); Sezione di download documentazione scansionata.
	Servizio	Schermata (dal form 1) con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form (1) e caricamento 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.
	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 Inserimento delle informazione nei campi di aggiornamento e inserimento per il download di documento richiesto nella sezione documentazione scansionata. Inserimento flag per visualizzazione risultati verifica
Concessione indennizzo Determine impegno e pagamento	Servizio	Protocollazione informatica. Inserimento dati relativi alla determina di impegno e di pagamento, con autorizzazione alla visualizzazione da parte dell'istante nel form 3, Visualizzazione del numero di invio di pagamento (per emissione assegno circolare) da parte della Ragioneria (proposta di trasferimento dei dati direttamente dal sistema SIBAR) con link ai documenti

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: Comune (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: Comuni.

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: Domanda indennizzo Owner: Istante Destinatari: Settore Fase: Presentazione istanza (tab.1; D) Moduli in uso: domanda	- Anagrafica istante - Anagrafica Allevamento - Dati spese sostenute - Elenco documenti allegati - Download documenti (presentati e integrati, su richiesta) - Avviso (alert) integrazioni e conferme ricevimento richieste	Manuale Manuale Manuale Flag Link Flag
2	Titolo: Istruttoria Owner: Responsabile procedimento/Settore Destinatari: Istante (ASL o Comune) Fase: Istruttoria (tab. 1; E) Moduli in uso: nessuno	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Risultati controllo documenti Comune - Richieste integrazioni abbattimento	Protocollo Aut. (1) Manuale Manuale
3	Titolo: Relazione Amministrativa (impegno e mandato di pagamento) Owner: Responsabile procedimento/settore Destinatari: Ragioneria Regionale Fase: Istruttoria (tab 1; F) Moduli in uso: nessuno	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Elenco documenti verificati - Dati impegno e mandato - Determina di impegno e mandato	Protocollo Aut. (1) Aut. (2) Manuale 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 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 (Comune)
  - Richieste di integrazioni
  - Richiesta di aggiornamenti risultati analisi, piano di verifiche e di abbattimento
  - Determina concessione autorizzazione

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

In questo procedimento l'istante è il Comune. L'informatizzazione proposta potrebbe prevedere, che i Comuni, nel trasmettere le informazioni richieste, digitalizzate, possano anche prevedere un'eventuale integrazione con i loro procedimenti relativi alla rendicontazione delle spese sostenute per l'abbattimento dei capi e disinfezione dei siti.

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 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)

  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)

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Anagrafica istante	Input: 1	- Comune: nr.
Anagrafica allevamento sostenute	Input: 1	- Codice Aziendale - Ragione sociale - Detentore/Proprietario - Luogo di nascita - Data di Nascita - Residenza - Indirizzo - Codice fiscale - Protocollo e data domande di indennizzo per allevatori già presentate
Dati spese sostenute (proposto)	Input: 1	- Dimensione allevamento - Voci di spesa con importo - Date abbattimento e disinfezione
Elenco documenti allegati (proposto)	Input: 1	- *Evidenze contabili spese effettuate* - *Domande di indennizzo per allevatori presentate*

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

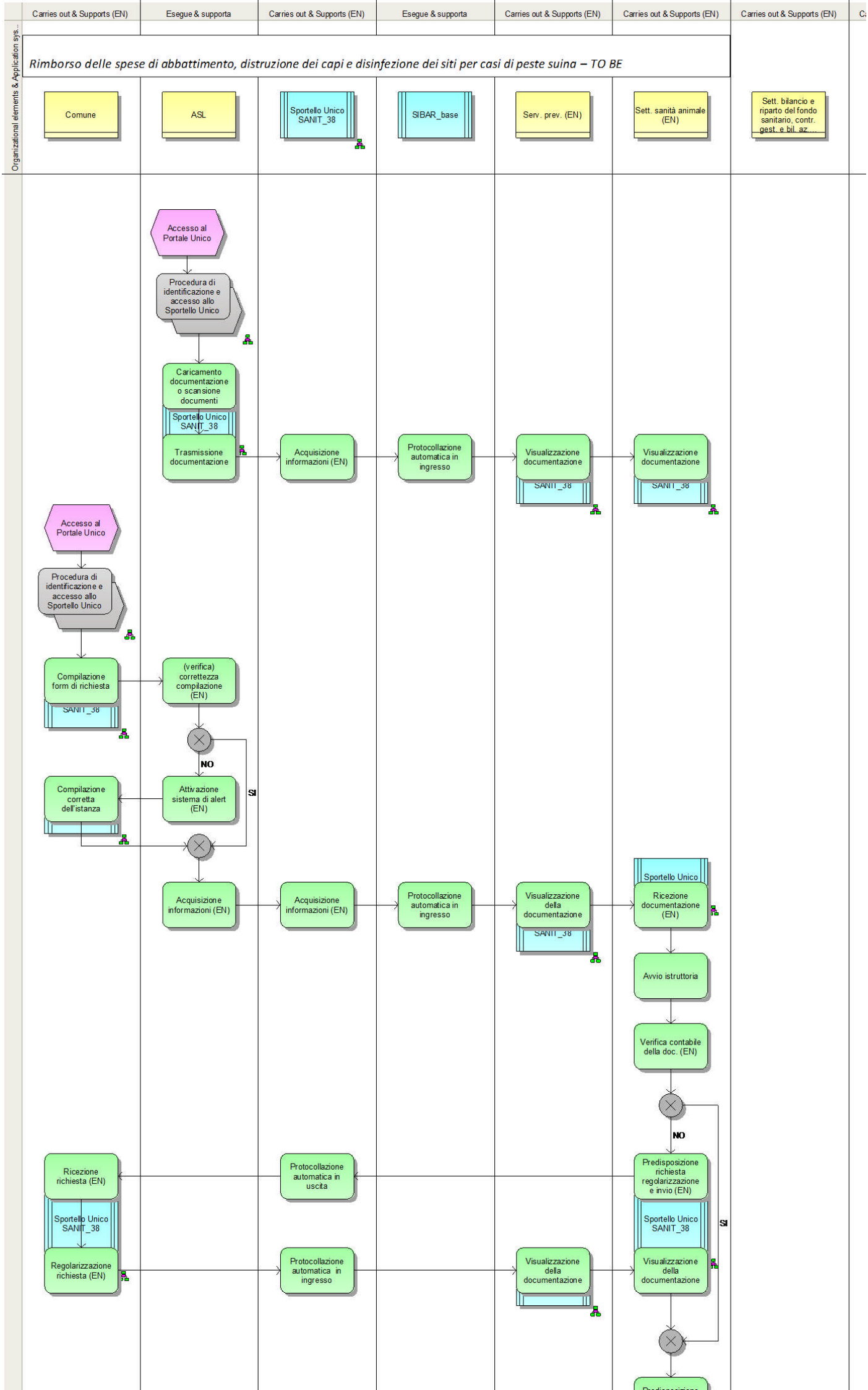
Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Riferimenti domanda	Input: 3 Colleg: 2, 4	- Nr. protocollo - Data - Elenco pratiche di richiesta di indennizzo per allevatori e relativo esito (vedi informatizzazione procedimenti sanit 31, 32, 33)
Integrazioni documenti richiesti e verifica documenti	Input: 3 e 2	- (Vedi elenco documenti riportati nella tabella precedente 4 a)
Relazione amministrativa (concessione indennizzo)	Input: 3	- Elenco documenti verificati - Dichiarazioni - Numero impegno e determina - Documenti collegati: determina

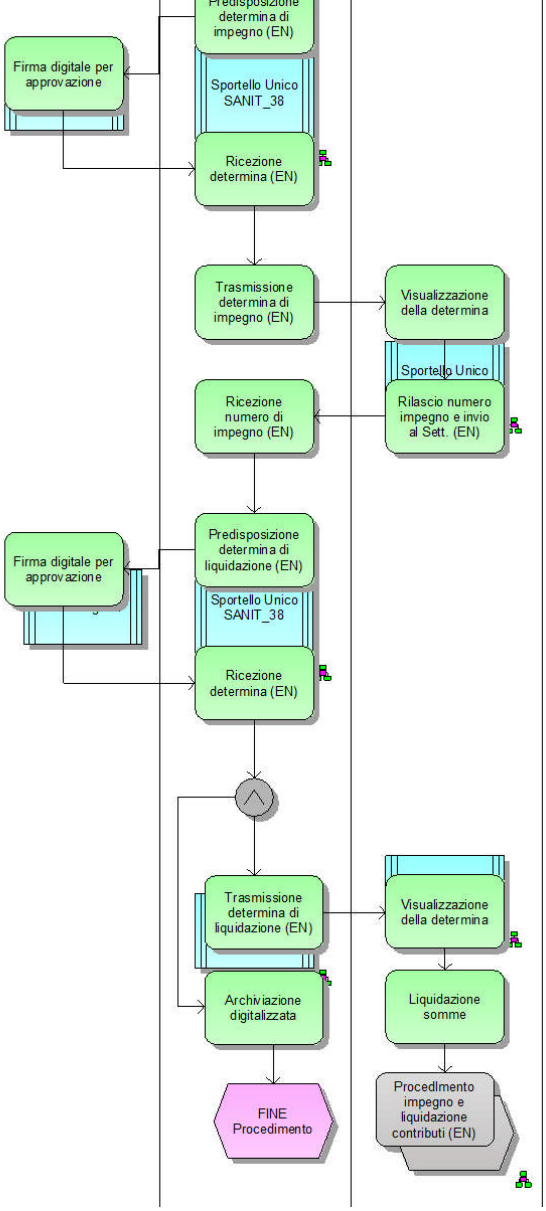
7. ATTIVITA' DI CHANGE MANAGEMENT OSSERVAZIONI

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 sys...
Rimborso delle spese di abbattimento, distruzione dei capi e disinfezione dei siti per casi di peste suina – TO BE
Comune
ASL
Sportello Unico SANIT_38
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
Sportello Unico SANIT_38
Trasmissione documentazione
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione documentazione
SANIT_38
Visualizzazione documentazione
SANIT_38
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form di richiesta
SANIT_38
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO
SI
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della documentazione
SANIT_38
Sportello Unico
Ricezione documentazione (EN)
Avvio istruttoria
Verifica contabile della doc. (EN)
NO
SI
Predisposizione richiesta regolarizzazione e invio (EN)
Sportello Unico SANIT_38
Visualizzazione della documentazione
Protocollazione automatica in uscita
Ricezione richiesta (EN)
Sportello Unico SANIT_38
Regolarizzazione richiesta (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della documentazione


Predisposizione determina di impegno (EN)
Firma digitale per approvazione
Sportello Unico SANIT_38
Ricezione determina (EN)
Trasmissione determina di impegno (EN)
Visualizzazione della determina
Sportello Unico
Ricezione numero di impegno (EN)
Rilascio numero impegno e invio al Sett. (EN)
Predisposizione determina di liquidazione (EN)
Firma digitale per approvazione
Sportello Unico SANIT_38
Ricezione determina (EN)
Trasmissione determina di liquidazione (EN)
Visualizzazione della determina
Archiviazione digitalizzata
Liquidazione somme
FINE Procedimento
Procedimento impegno e liquidazione contributi (EN)