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 "Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti""

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

BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni

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

26 febbraio 2013 Versione 2

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**
06/12/2011	07/02/2012	Rag. Riccardo Boi	*Team progettuale*
06/02/2013		Dott. Filippo Marras, Dott.ssa Innocenti, Ing. Secchi	*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 "Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti"

26 FEBBRAIO 2013 Versione 2

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

"*Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS 3

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 7

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 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:

"*Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro:
- Per la Regione Sardegna: Rag. Riccardo Boi
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Nicolina Di Sarli

Hanno partecipato all'incontro del 06 febbraio 2013:

- Per la Regione Sardegna: Gualtiero Asunis e Giampiero Mugheddu (in qualità di componente della Direzione di esecuzione del contratto).
- Per la Regione Sardegna, come rappresentante e referente dei procedimenti della Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio: Filippo Marras, Luca Secchi, Anna Innocenti, Francesco Maccioni
- Per il Team progettuale PwC: Giorgia Aresu, Federica Loffredo.

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: "***Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti***"

ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO
Direzione generale del turismo, artigianato e commercio
Servizio artigianato
Settore occupazione e sistema cooperative e consorzi fidi

Concessione alle imprese artigiane di un contributo annuo in conto occupazione per ogni soggetto assunto con contratto di apprendistato.

Destinatari
Imprese artigiane individuali, societarie, cooperative e consortili, iscritte all'albo delle imprese artigiane e che hanno sede legale in Sardegna.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Impegno risorse e Pubblicazione avviso: RAS - Servizio artigianato, Settore occupazione e sistema cooperative e consorzi fidi
2. Presentazione domande di contributo: soggetto istante
3. Istruttoria: RAS - Servizio artigianato, Settore occupazione e sistema cooperative e consorzi fidi[1]
4. Erogazione del contributo: Tesoriere gestore del fondo unico del Turismo[2] (Banco di Sardegna)

Risorse impiegate

1 risorsa *full time* (responsabile del Settore)
1 funzionario 50%
Direttore in supervisione

Volume pratica

Relativamente ai due bandi 2011 per le annualità 2008 e 2009:
-635 ricevute e 552 ammesse
-493 ricevute e 408 ammesse
Ogni anno vi sono 1 o 2 avvisi, per uno stanziamento mediamente di oltre €5mln.

Input

Domanda di contributo in bollo, a cui deve essere allegata la seguente documentazione obbligatoria:
a) certificato di iscrizione all'albo delle imprese artigiane;
b) dichiarazione sostitutiva d'atto notorio redatta dal rappresentante legale dell'impresa attestante il numero dei dipendenti (o la media degli stessi), esclusi gli apprendisti e gli assunti con contratto a tempo determinato, in carico nei dodici mesi precedenti le assunzioni per cui si chiede il contributo;
c) copia della comunicazione inoltrata all'Ufficio per il lavoro competente attestante, l'assunzione degli apprendisti per cui si chiede il contributo e, in caso di avvenuta cessazione, copia della comunicazione inoltrata all'Ufficio per il lavoro competente;
d) copia del contratto di apprendistato sottoscritto dal lavoratore e dall'impresa al momento dell'assunzione;
e) eventuale certificato di disabilità relativo agli apprendisti assunti;
f) documento unico di regolarità contributiva (Durc) aggiornato al periodo di trasmissione della domanda di contributo;
g) copia buste paga vidimate dall'Inail e firmate dal lavoratore, relative al periodo per il quale si richiedono i contributi; il periodo è da intendersi dal mese di assunzione almeno fino al mese precedente l'invio della domanda stessa, mentre, in caso di avvenuta cessazione del contratto, dalla data di assunzione fino al mese di cessazione;

[1] *Le istanze vengono ricevute dal Direttore di Servizio che le veicola ai funzionari istruttori uno dei quali è Responsabile del Settore. Le domande vengono istruite secondo l'ordine di arrivo, data la condizione normativa (seppur mai verificatasi) che imporrebbe l'interruzione dell'attività nel caso di esaurimento delle risorse.*

[2] *Il Banco Unico della Sardegna gestisce l'intera fase della rendicontazione come previsto dalle convenzioni.*

h) codice IBAN.

Nel caso in cui si presentino le seguenti condizioni dovrà, inoltre, essere inoltrata la seguente documentazione:
1) precedenti periodi di apprendistato già effettuati, copia della scheda anagrafica dell'apprendista;
2) servizio militare, foglio di congedo illimitato rilasciato dalla competente Autorità e comunicazione scritta all'Ufficio del lavoro attestante la regolare ripresa dell'attività lavorativa;
3) malattia e/o infortunio, tutta la documentazione medica attestante la malattia e/o l'infortunio e comunicazioni inviate all'Inail;
4) maternità, certificazione medica attestante l'inizio e la fine del periodo di maternità, e comunicazione scritta dell'impresa concernente l'eventuale riduzione dell'orario di lavoro;
5) licenziamento per giusta causa e giustificato motivo, dovranno essere allegate tutte le comunicazioni formali intervenute tra il lavoratore e l'impresa, nonché all'Ufficio del Lavoro, cosi come previsto dai rispettivi CCNL

Output
- Avviso
- Determinazioni di impegno e liquidazione dei contributi
- Determinazione di assegnazione contributo ed elenco beneficiari

Tempi effettivi per pratica (standard)
45gg-105gg

Tempi effettivi per pratiche eccezionali:
Come riportato di seguito, i tempi possono subire slittamenti a seguito del verificarsi dei seguenti casi:
- Ricorso gerarchico per diniego richiesta;
- Attivazione dei controlli Equitalia (fino a 30 gg)
- Mancata approvazione o dilazione dei tempi di approvazione da parte della DG Programmazione, bilancio e credito per il bonifico delle somme al Tesoriere (già attualmente pari ad oltre 10gg)

oltre a:
- Richiesta integrazioni in fase istruttoria (15 gg)
- Richiesta integrazione dati del soggetto istante (da parte del Tesoriere) entro 5 gg

Tempi per Fase principali e singole sottofasi (es. 2011)
1. Pre - avviso ed impegno delle somme: 20gg precedenti all'Avviso
2. Pubblicazione avviso (12 settembre)
3. Presentazione domande di contributo: entro 45 gg (24 ottobre)
4. Istruttoria domande: 45 -105 giorni
5. Erogazione contributi al Tesoriere: fino a 60gg (tale procedimento di accreditamento del fondo precede o avviene in parallelo alle attività di cui sopra)

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

1. Presentazione domanda (soggetto istante): A/R
2. Invio richiesta integrazioni (RAS): posta ordinaria
3. Invio integrazioni (soggetto istante): posta ordinaria
4. Trasmissione elenco beneficiari al Tesoriere: email e posta ordinaria
5. Richiesta integrazioni per erogazione contributo (RAS): contatto informale telefonico e/o fax
6. Rilascio informazioni: contatto informale telefonico e/o fax
7. Trasmissione informazioni a Tesoriere (RAS): mail

Normativa di riferimento

- **Legge Regionale n. 12 del 13/08/2001** - Incentivi alle imprese artigiane sull'apprendistato;
- Deliberazione della Giunta regionale n. 12/34 del 10/03/2011 - L.R. n. 12/2001. Incentivi alle imprese artigiane sull'apprendistato. Rimodulazione direttive e criteri di attuazione;
- Consulta l'avviso per la presentazione delle domande di contributo - Assunzioni 2009.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

1. Protocollo informatico (SIBAR *base*)
2. Impegno e liquidazione contributi (SIBAR *contabilità*)
3. Pubblicazioni su sito, quotidiani e BURAS
4. Collegamento *indiretto* al SIL in quanto l'utente è tenuto a scaricare dalla piattaforma il certificato di assunzione fatta al centro per l'impiego. (in merito a questo punto si rimanda alle criticità)

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Utilizzo di un sistema Access nel quale vengono inseriti gli estremi delle domande e dal quale si generano automaticamente gli elenchi dei beneficiari per la trasmissione al Tesoriere che erogherà il contributo.

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.

-**SIBAR *contabilità* (Impegno e liquidazione contributi)**

-Pubblicazioni su BURAS, Quotidiani e sito

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

-Consegna da parte dell'utente[3] del DURC e della visura camerale (tali documenti rientrano tra gli adempimenti del soggetto istante al momento della presentazione della domanda);
-Attivazione dei controlli Equitalia.

Criticità:
Si rimanda alla sezione "Gap analysis/criticità"

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Rappresentano elementi di attenzione:

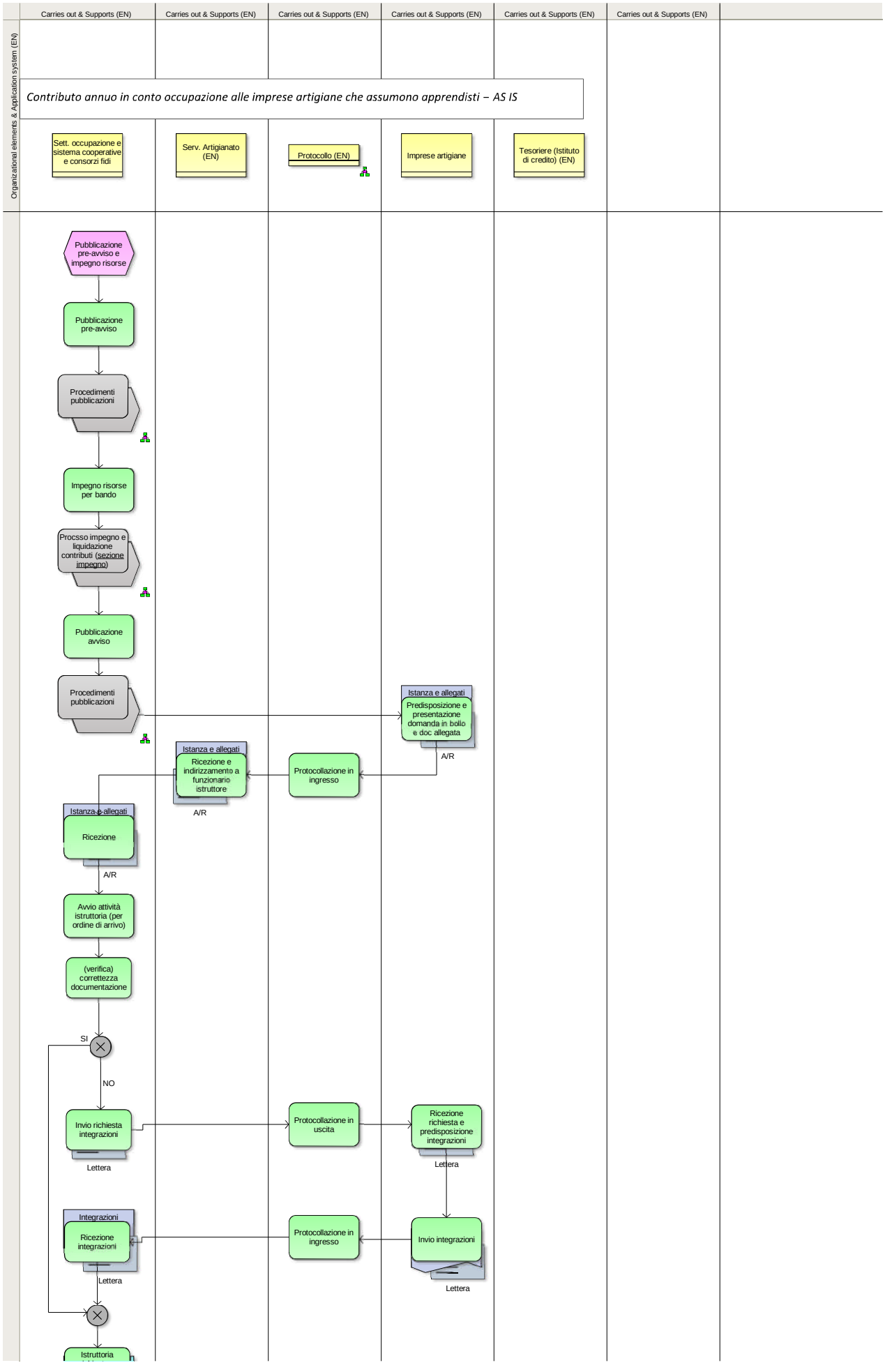
- la trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso può comportare ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre la trasmissione della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa;
- il modulo di domanda che le imprese artigiane compilano e presentano alla Regione (con compilazione manuale quindi spesso contenenti errori e/o la mancata compilazione di campi), non è mai stato rivisitato nel corso del tempo. È sicuramente perfezionabile oltre che da aggiornare nelle informazioni attualmente richieste. Dati i volumi di pratiche e relativi importi erogati, potrebbe essere utile arricchire lo stesso *form* di una sezione di informazioni utilizzabili dalla Regione per statistiche;
- nonostante l'intermediazione della figura del consulente del lavoro spesso la Regione è costretta a sollecitare numerose volte l'utente per gravi inadempienze documentali. In alcuni casi l'istante non riesce a beneficiare dei contributi;
- caricamento manuale da parte della regione dei dati relativi ai richiedenti;
- mancato accesso alla Piattaforma del SIL (disponibile invece ai consulenti del lavoro che supportano i soggetti istanti) da parte dei funzionari istruttori per eventuali controlli sui richiedenti. Lo stesso vale anche per Info Camere che potrebbe invece essere interessante per il recupero di informazioni sullo storico delle imprese richiedenti; l'accesso consentirebbe di effettuare controlli. Questo aspetto si deve leggere anche in relazione alla nuova normativa anche impone il divieto di richiedere documentazione o attestazioni già a disposizione dell'amministrazione o di altre amministrazioni e sulla quale sono in corso diverse verifiche in tema di applicabilità.
- basso livello di controllo sui beneficiari (soprattutto preventivi) data l'erogazione posticipata di 1 o 2 anni del contributo quindi anche l'impossibilità di effettuare verifiche *in loco*. Tale situazione è aggravata dalla possibilità da parte delle imprese di poter essere iscritte contemporaneamente a più albi e dalla scarsa se non nulla integrazione tra i database dei tre settori. Ciò può dar luogo alla contemporanea iscrizione delle imprese a più albi e non, come previsto, a quello relativo all'attività prevalentemente svolta;
- Elevata parcellizzazione dei pagamenti. Le somme richieste dalle imprese artigiane risultano spesso essere inferiori al limite (10.000€) che le sottoporrebbe invece ai controlli Equitalia.

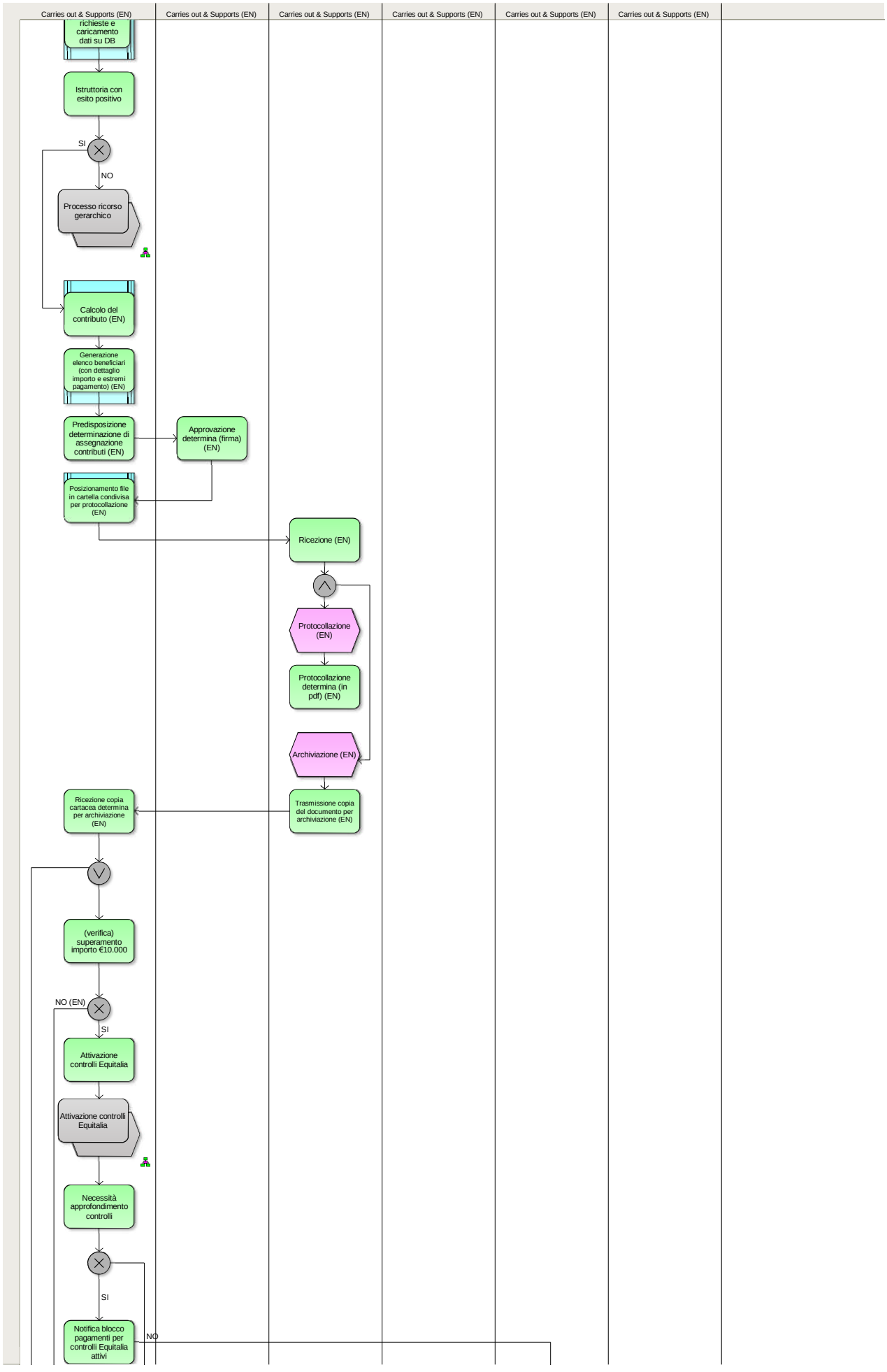
Si ricorda infine la valutazione dell'opportunità di accesso al DB con la Camera di Commercio. Nei tentativi pregressi la replica della banca dati è risultata essere non fattibile.

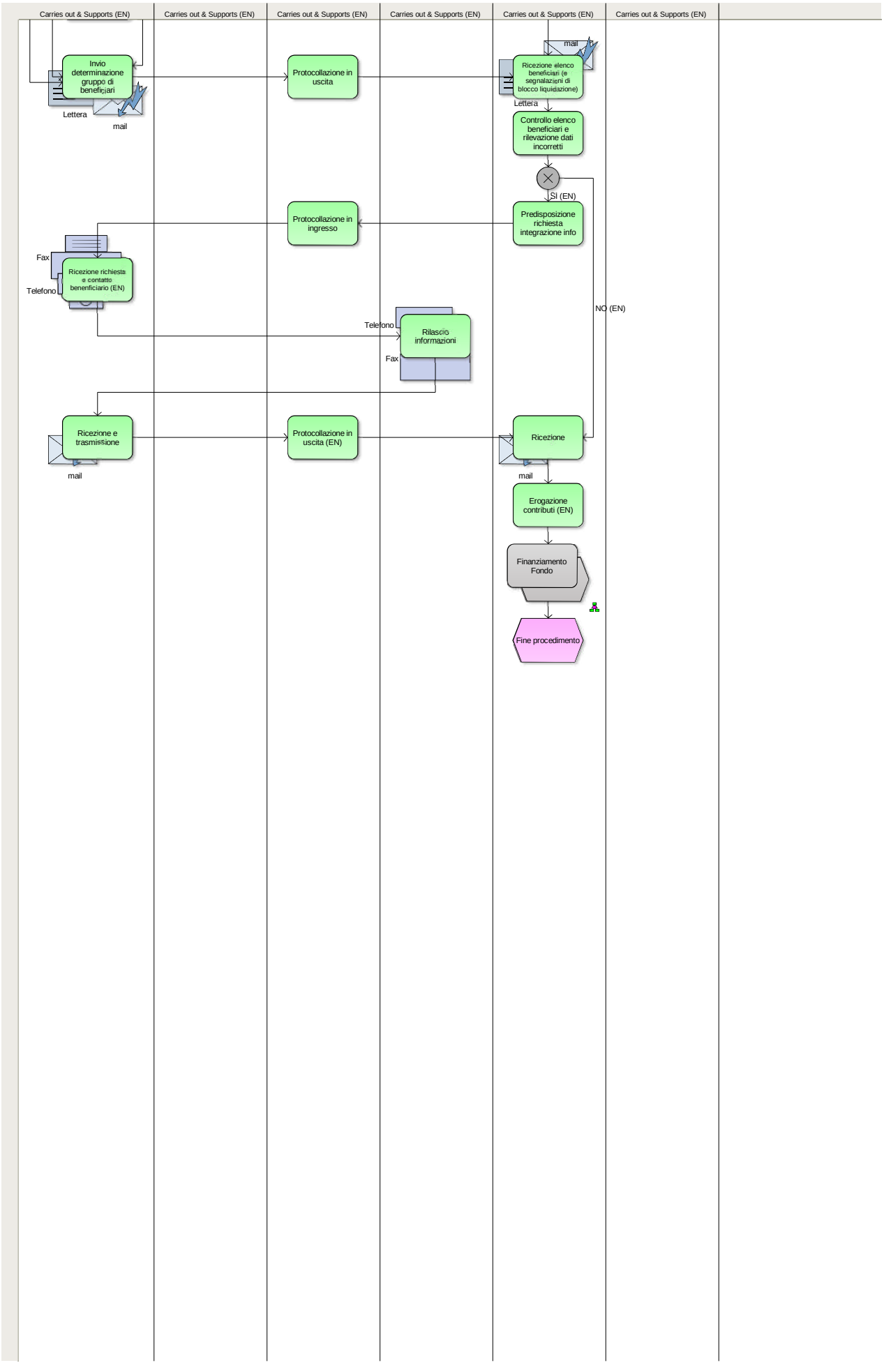
[3] *Normativa in evoluzione. Si prevede la richiesta di tali documenti sarà in carico all'Amministrazione.*

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 45-105gg
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 1 risorsa full time (responsabile del Settore), 1 funzionario 50%, Direttore in supervisione
- N° comunicazioni raccomandate: **1** da parte dell'**utente**


Carries out & Supports (EN)
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)
Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti – AS IS
Sett. occupazione e sistema cooperative e consorzi fidi
Serv. Artigianato (EN)
Protocollo (EN)
Imprese artigiane
Tesoriere (Istituto di credito) (EN)
Pubblicazione pre-avviso e impegno risorse
Pubblicazione pre-avviso
Procedimenti pubblicazioni
Impegno risorse per bando
Procsso impegno e liquidazione contributi (sezione impegno)
Pubblicazione avviso
Procedimenti pubblicazioni
Istanza e allegati
Predisposizione e presentazione domanda in bollo e doc allegata
A/R
Istanza e allegati
Ricezione e indirizzamento a funzionario istruttore
A/R
Protocollazione in ingresso
Istanza e allegati
Ricezione
A/R
Avvio attività istruttoria (per ordine di arrivo)
(verifica) correttezza documentazione
SI
NO
Invio richiesta integrazioni
Lettera
Protocollazione in uscita
Ricezione richiesta e predisposizione integrazioni
Lettera
Integrazioni
Ricezione integrazioni
Lettera
Protocollazione in ingresso
Invio integrazioni
Lettera
Istruttoria


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
richieste e caricamento dati su DB
Istruttoria con esito positivo
SI
NO
Processo ricorso gerarchico
Calcolo del contributo (EN)
Generazione elenco beneficiari (con dettaglio importo e estremi pagamento) (EN)
Predisposizione determinazione di assegnazione contributi (EN)
Approvazione determina (firma) (EN)
Posizionamento file in cartella condivisa per protocollazione (EN)
Ricezione (EN)
Protocollazione (EN)
Protocollazione determina (in pdf) (EN)
Archiviazione (EN)
Trasmissione copia del documento per archiviazione (EN)
Ricezione copia cartacea determina per archiviazione (EN)
(verifica) superamento importo €10.000
NO (EN)
SI
Attivazione controlli Equitalia
Attivazione controlli Equitalia
Necessità approfondimento controlli
SI
Notifica blocco pagamenti per controlli Equitalia attivi
NO


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Invio determinazione gruppo di beneficiari
Lettera
mail
Protocollazione in uscita
mail
Ricezione elenco beneficiari (e segnalazioni di blocco liquidazione)
Lettera
Controllo elenco beneficiari e rilevazione dati incorretti
SI (EN)
NO (EN)
Predisposizione richiesta integrazione info
Protocollazione in ingresso
Fax
Telefono
Ricezione richiesta e contatto beneficiario (EN)
Telefono
Rilascio informazioni
Fax
Ricezione e trasmissione
mail
Protocollazione in uscita (EN)
Ricezione
mail
Erogazione contributi (EN)
Finanziamento Fondo
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 "Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti"

26 Febbraio 2013 Versione 2

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

"*Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti*" - 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 6
2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 6

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 8

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 8

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE 9

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 9

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:

"Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti" **- FASE TO-BE**

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Rag. Riccardo Boi
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Nicolina Di Sarli

Hanno partecipato all'incontro del 06 febbraio 2013:

- Per la Regione Sardegna: Gualtiero Asunis e Giampiero Mugheddu (in qualità di componente della Direzione di esecuzione del contratto).
- Per la Regione Sardegna, come rappresentante e referente dei procedimenti della Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio: Filippo Marras, Luca Secchi, Anna Innocenti, Francesco Maccioni
- Per il Team progettuale PwC: Giorgia Aresu, Federica Loffredo.

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

Nel corso dell'incontro del 6 febbraio 2013, è stato presentato il **sistema informativo per il turismo, artigianato e commercio (SITAC)** che, in sintesi, migliorerà la raccolta, la gestione e l'aggiornamento delle informazioni relative agli operatori turistici.
Per il presente procedimento è previsto un collegamento con il sistema SITAC per l'invio e scambio dei dati anagrafici dei soggetti istanti ai fini di un utilizzo successivo per le comunicazioni dell'assessorato.

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.
- **Presentazione richiesta con pagamento del bollo online** (è lo stesso Sportello Unico che attiverà il canale di pagamento)**;**
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Sportello Unico;
- **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 il 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 il Sportello Unico con un sms/email) o **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.

Quanto proposto sarà possibile grazie ad un discreto livello di conoscenza degli strumenti informatici (utilizzo di computer, internet, sistemi IT...) da parte dell'utenza (imprese artigiane, cooperative…) e, ove assente, ad un supporto da parte dei consulenti del lavoro. Per tale ragione può essere utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente il Sportello Unico concedendo, se necessario, un accesso parallelo anche ai consulenti che supportano gli utenti. Questi ultimi potranno comunque mantenere il proprio accesso alla piattaforma monitorando lo stato di evasione della propria pratica.
Lo Sportello Unico sarà collegato al SITAC mediante web services comportando l'aggiornamento automatico dei sue sistemi mediante notifiche automatiche in caso di aggiornamenti di dati/informazioni.

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; ✓ posta elettronica certificata con email; ✓ sportello con documento di identità; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.	Informatizzazione totale: aggiornamento SITAC
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Settore	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form)	Informatizzazione totale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione integrativa (eventuale)	Utente	Caricamento documenti	Informatizzazione totale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Settore	Generazione elenchi beneficiari	Informatizzazione parziale
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Erogazione contributi	Tesoriere	Visualizzazione elenco beneficiari attraverso l'accesso ad una sezione riservata dello Sportello Unico	Informatizzazione totale[1]
Controlli Equitalia	Settore	Trasmissione secondo le attuali modalità	Invariate
Verifiche DURC e visura camerale	Settore	Previsione dell'accesso ai sistemi dei due Enti per consultazione	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

La soluzione di riprogettazione che si propone è un'ipotesi di "*massima*" che prevede l'informatizzazione totale anche di tutte le attività che riguardano il Tesoriere. Quest'ultimo attraverso un accesso diretto allo Sportello Unico, potrà visualizzare online l'elenco beneficiari e richiedere eventuali integrazioni direttamente a questi ultimi.
Tale soluzione prevede anche un coinvolgimento immediato delle Amministrazioni e Sistemi IT interessati. Si rimanda al paragrafo 3.2.

E' previsto il collegamento con il Sistema SITAC per l'invio e scambio dei dati anagrafici per un utilizzo successivo per le comunicazioni dell'Assessorato.

[1] *Si rimanda al paragrafo 2.2. La tabella fa riferimento all'ipotesi di "massima" di re-ingegnerizzazione.*

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non richieste.

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

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, quali la modulistica (attualmente in word), mediante **form on line** che consentano la compilazione automatica di parte delle informazioni richieste, ove possibile, e che consenta un successivo check da parte del sistema sulla corretta compilazione dei campi.
Nel corso della presentazione dell'istanza, si attiverà un sistema di **Alert** sia per errori nella compilazione della modulistica, sia per carenza della documentazione, bloccando l'inoltro della stessa fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti.
L'utente potrà quindi compilare on line la richiesta di contributo ed allegare (tramite upload):
a) certificato di iscrizione all'albo delle imprese artigiane;
b) dichiarazione sostitutiva d'atto notorio redatta dal rappresentante legale dell'impresa attestante il numero dei dipendenti (o la media degli stessi), esclusi gli apprendisti e gli assunti con contratto a tempo determinato, in carico nei dodici mesi precedenti le assunzioni per cui si chiede il contributo;
c) copia della comunicazione inoltrata all'Ufficio per il lavoro competente attestante, l'assunzione degli apprendisti per cui si chiede il contributo e, in caso di avvenuta cessazione, copia della comunicazione inoltrata all'Ufficio per il lavoro competente;
d) copia del contratto di apprendistato sottoscritto dal lavoratore e dall'impresa al momento dell'assunzione;
e) eventuale certificato di disabilità relativo agli apprendisti assunti;
g) copia buste paga vidimate dall'Inail e firmate dal lavoratore, relative al periodo per il quale si richiedono i contributi; il periodo è da intendersi dal mese di assunzione almeno fino al mese precedente l'invio della domanda stessa, mentre, in caso di avvenuta cessazione del contratto, dalla data di assunzione fino al mese di cessazione;
h) codice IBAN.

Si rimanda all'Allegato II per il dettaglio delle informazioni che saranno raccolte e gestite tramite Sportello Unico. Sulla base di tale modello segue una esemplificazione delle schermate/interfacce Utente/Regione generate per le principali fasi del procedimento:

Fase	**Attore**	**Interfaccia/Schermata**
Presentazione istanza e documentazione	Utente	-*Form* di inserimento dati; -Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; -Sezione di 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

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 ed upload integrazioni
Istruttoria e comunicazione esiti	Regione	Caricamento esiti e motivazioni per ciascun beneficiario, sulla stessa schermata generatasi in fase di ricezione istanze. L'esito, con un click è resa pubblica nell'area riservata a ciascun utente.
	Utente	Visualizzazione esito
Erogazione contributo	Regione	Trasmissione elenco beneficiari alla sezione del tesoriere
	Utente	Visualizzazione eventuale richiesta di integrazione e stato di pagamento
	Tesoriere	Visualizzazione elenco beneficiari e check eventuali dati incorretti. Attivazione comunicazione all'utente per richiesta integrazioni

Il procedimento si caratterizza per essere di natura periodica, in quanto si ripete ogni anno

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

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

- Importo di contributo erogabile
- Capienza di budget

Tali elementi saranno disponibili nella sola interfaccia di back office del Sportello Unico 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, la gestione documentale e la determina elettronica
- **SIBAR *contabilità*** per l'impegno e liquidazione del contributo
- **Pubblicazioni sul sito della Regione e sul BURAS**
- **SITAC.**

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Con riferimento a quanto evidenziato nella Gap analysis, è auspicabile la previsione di un colloquio immediato con le Camere di Commercio oltre che al fine di aumentare il livello dei controlli sui

richiedenti anche per la richiesta diretta della documentazione di cui attualmente invece si fa carico l'utente.
Con riferimento a tale criticità, la stessa soluzione è proposta relativamente alla garanzia di accesso al portale SIL e la verifica del DURC.
Ad ogni modo, sarà previsto l'inserimento da parte delle imprese in fase di identificazione – IDM - delle informazioni necessarie per il rilascio del DURC.

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:

- L'identificazione univoca del soggetto istante;
- 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;
- una maggiore capacità di controllo, attraverso il ricorso alle interrogazione sul registro dei beneficiari di aiuti e ad altre banche dati della Regione
- migliore raccordo con l'azione degli altri assessorati;
- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale/determina elettronica (sinergia con altre azioni in corso).

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 (access...) verranno recuperati attraverso caricamento sul Sportello Unico delle informazioni ivi contenute.

Integrazione con il *costituendo* sistema regionale di registro dei beneficiari di aiuti di stato, al fine di verificare l'eventuale superamento dei massimali previsti per il Regolamento CE 800/2008 e/o de minimis.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

1. Tempo medio di attraversamento del processo: tempo di istruttoria riducibile a 30-90gg
2. Riduzione in termini di:
   -N° raccomandate o posta ordinaria a cura delle Associazioni: 0

-N° comunicazioni raccomandate da parte del Settore: 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.

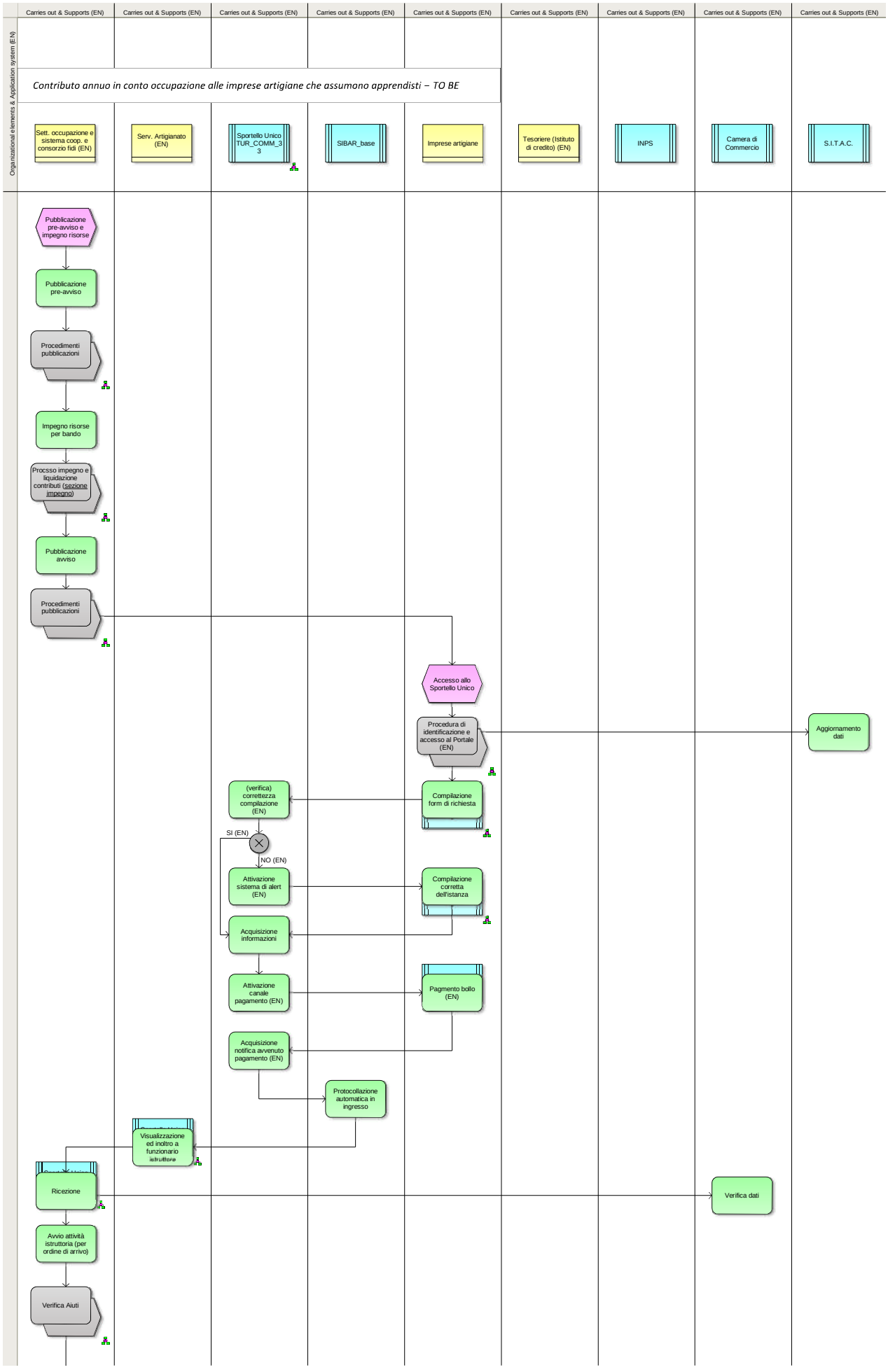
5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

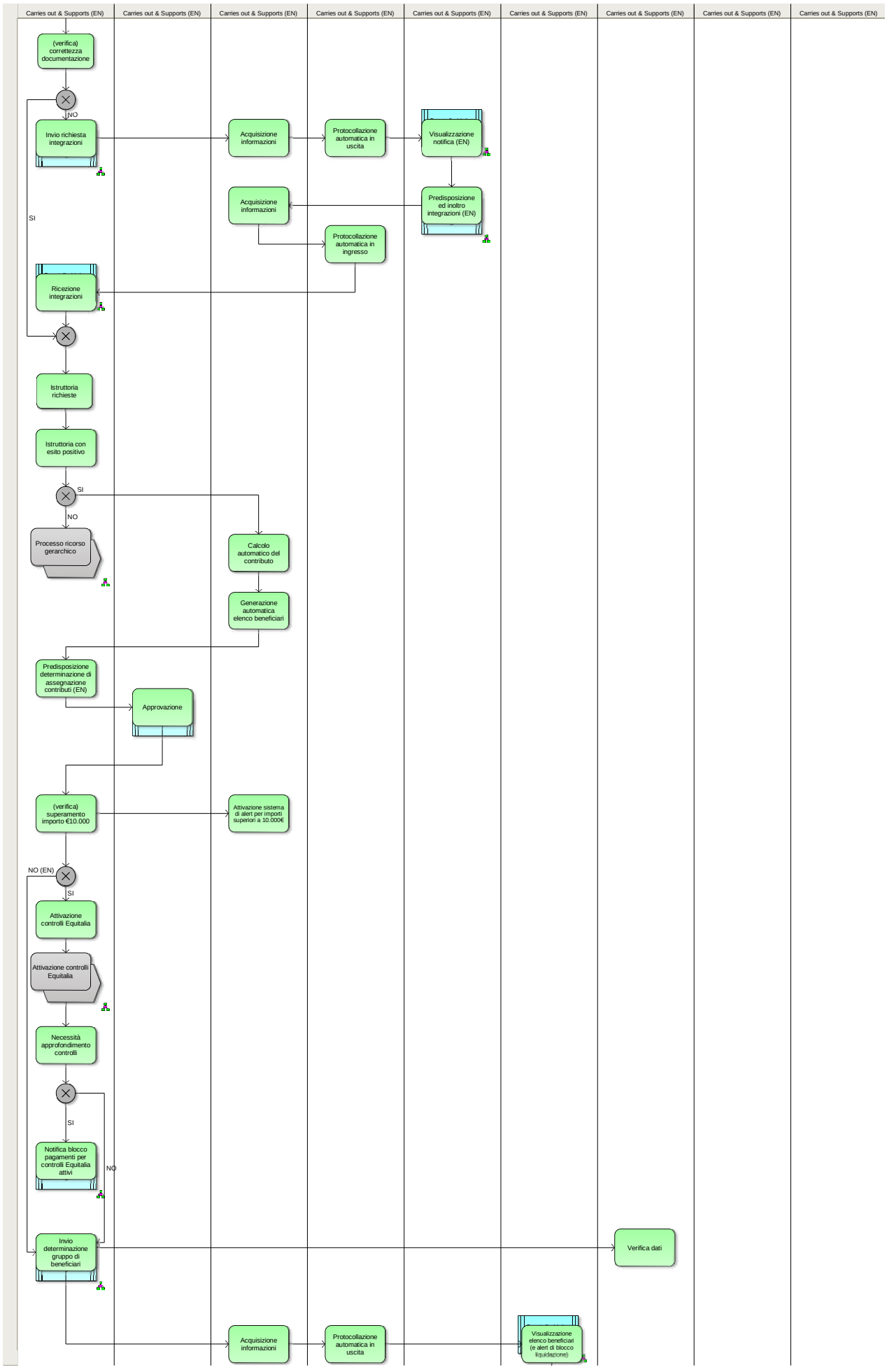
In allegato al presente report vi è il flow chart di TO BE del procedimento.

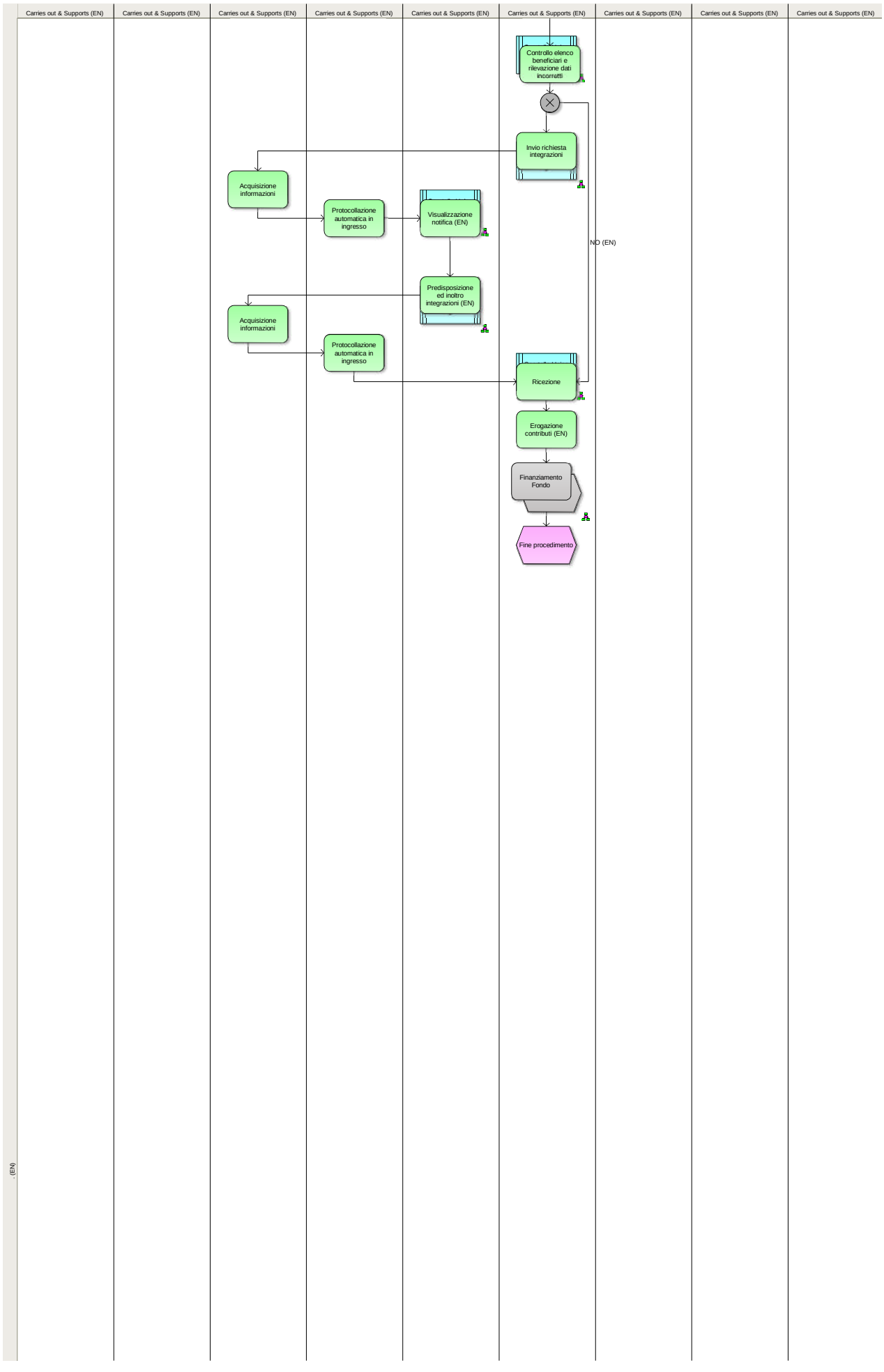
6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

Di seguito vi è il "*modello dei dati*" necessari all'informatizzazione del procedimento. Il modello dei dati riporta tutte le informazioni attualmente richieste all'utente nella compilazione dell' istanza con l'indicazione, per ciascun dato, della banca dati dalla quale ad avvenuta informatizzazione, il Sportello Unico colloquierà quindi estrapolerà.

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
Utente ***Domanda di contributo***	Il sottoscritto (nome del legale rappresentante)	*IDM e SITAC*
	Con sede legale in	
	via	
	tel	
	fax	
	mail	
	Esercente l'attività	
	Partita iva	
	Codice fiscale	
	(flag) Richiesta, ai sensi dell'articolo 1 della legge regionale 13 agosto 2001, n. 12 dela concessione del contributo in conto occupazione per n._____ giovani apprendisti	
	Nome_____Cognome_____Luogo e data di nascita_____ Data di assunzione_____	
	(*) Come sopra per ciascun apprendista per il quale si richiede il contributo	


Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application system (EN)
Contributo annuo in conto occupazione alle imprese artigiane che assumono apprendisti – TO BE
Sett. occupazione e sistema coop. e consorzio fidi (EN)
Serv. Artigianato (EN)
Sportello Unico TUR_COMM_33
SIBAR_base
Imprese artigiane
Tesoriere (Istituto di credito) (EN)
INPS
Camera di Commercio
S.I.T.A.C.
Pubblicazione pre-avviso e impegno risorse
Pubblicazione pre-avviso
Procedimenti pubblicazioni
Impegno risorse per bando
Procsso impegno e liquidazione contributi (sezione impegno)
Pubblicazione avviso
Procedimenti pubblicazioni
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso al Portale (EN)
Aggiornamento dati
(verifica) correttezza compilazione (EN)
Compilazione form di richiesta
SI (EN)
NO (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni
Attivazione canale pagamento (EN)
Pagmento bollo (EN)
Acquisizione notifica avvenuto pagamento (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione ed inoltro a funzionario istruttore
Ricezione
Verifica dati
Avvio attività istruttoria (per ordine di arrivo)
Verifica Aiuti


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
(verifica) correttezza documentazione
NO
Invio richiesta integrazioni
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione notifica (EN)
Predisposizione ed inoltro integrazioni (EN)
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
SI
Ricezione integrazioni
Istruttoria richieste
Istruttoria con esito positivo
SI
NO
Processo ricorso gerarchico
Calcolo automatico del contributo
Generazione automatica elenco beneficiari
Predisposizione determinazione di assegnazione contributi (EN)
Approvazione
(verifica) superamento importo €10.000
Attivazione sistema di alert per importi superiori a 10.000€
NO (EN)
SI
Attivazione controlli Equitalia
Attivazione controlli Equitalia
Necessità approfondimento controlli
SI
NO
Notifica blocco pagamenti per controlli Equitalia attivi
Invio determinazione gruppo di beneficiari
Verifica dati
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione elenco beneficiari (e alert di blocco liquidazione)


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Controllo elenco beneficiari e rilevazione dati incorretti
Invio richiesta integrazioni
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione notifica (EN)
NO (EN)
Predisposizione ed inoltro integrazioni (EN)
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione
Erogazione contributi (EN)
Finanziamento Fondo
Fine procedimento
(EN)