



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 “Accesso ai dati idrometeopluviometrici”

I Report di analisi AS IS e TO BE contengono le informazioni relative alle seguenti attività:

- BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale*
- BPR5 - Rapporti di analisi e proposte per la standardizzazione*
- BPR6 - Proposte di realizzazione dei processi trasversali e specificazione delle interrelazioni con i processi verticali*
- BPR10 - Scenari d’uso e specifica dei requisiti per l’informatizzazione*
- BPR13- Indicatori di performance AS-IS*
- BPR14 – Sistemi e funzioni a supporto dei processi*
- BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento*
- BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE*
- BPR18 – Indicatori di obiettivo (KPO)*

16 marzo 2012

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	16/03/2012	Codice identificativo:	MSS_BPR_ PRES_DG_AG_REG_01_dati idrometeopluviometrici_AS IS_TO BE_v.1.0_20120316

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
12/01/2012	06/03/2012	Ing. Giovanni Puligheddu	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	12/01/2011	Codice identificativo:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici_v.1.0_20120202



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 “Accesso ai dati meteopluviometrici”

12 gennaio 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	12/01/2011	Codice identificativo:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici_v.1.0_20120202

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "ACCESSO AI DATI IDROMETEOPLUVIOMETRICI" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS).....	3
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE.....	3
2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO.....	3
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'.....	5
4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO.....	5

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)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	12/01/2011	Codice identificativo:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici_v.1.0_20120202

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "ACCESSO AI DATI METREOPLUVIOMETRICI" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 12 gennaio 2011:

- Per la Regione Sardegna:
 - Ing. Giovanni Puligheddu
 - Ing. Pasquale Lasio - Responsabile del Procedimento
 - Dott. Mario Lorrari
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, 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 le prime criticità/gap analysis;
- d. raccogliere approfondimenti/spunti operativi per la fase TO BE.

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

Titolo: "Accesso ai dati meteopluviometrici"

Presidenza

Direzione generale Agenzia regionale del distretto idrografico della Sardegna

Servizio tutela e gestione delle risorse idriche, vigilanza sui servizi idrici e gestione delle siccità

Il Settore idrografico, tramite le sue 250 stazioni di rilevazione, provvede a raccogliere i dati idrometeopluviometrici (valori di precipitazione e temperatura, altezze idrometriche, altezze freatiche...) relativi al territorio sardo.

Destinatari

Soggetti privati e pubbliche amministrazioni interessati alla consultazione dei dati idrometeopluviometrici. Categorie: Cittadini, Imprese, Enti Pubblici, Enti Privati, Istituzioni e Associazioni, Enti Locali.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Presentazione domanda: a cura del soggetto istante
2. Protocollazione documentazione: a cura del Protocollo
3. Pagamento tariffe: soggetto istante

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	12/01/2011	Codice identificativo:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici_v.1.0_20120202

4. Fase istruttoria: a cura del Servizio
5. Invio dati: a cura del Servizio

Risorse impiegate

1 risorsa al 60%

Volume pratica

N/A

Input

Richiesta scritta

Output

Dati idrometeopluviometrici

Tempi effettivi per pratica (standard)

np

Tempi effettivi per sottofasi

1. Presentazione domanda:
2. Protocollazione documentazione:
3. Pagamento tariffe:
4. Fase istruttoria:
5. Invio dati:

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

1. Presentazione domanda: via fax o posta ordinaria
2. Invio Pagamenti: via fax
3. Invio dati: via mail

Normativa di riferimento

Decreto Assessoriale n. 41 del 31/07/2006 - Determinazione delle tariffe da applicare per la fornitura di dati idrometro pluviometrici.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

N/A

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

N/A

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

- N/A

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	12/01/2011	Codice identificativo:	Report AS IS Dati idrometeopluviometrici_v.1.0_20120202

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

N/A

Criticità

- Mancanza di un format per le richieste dei dati.

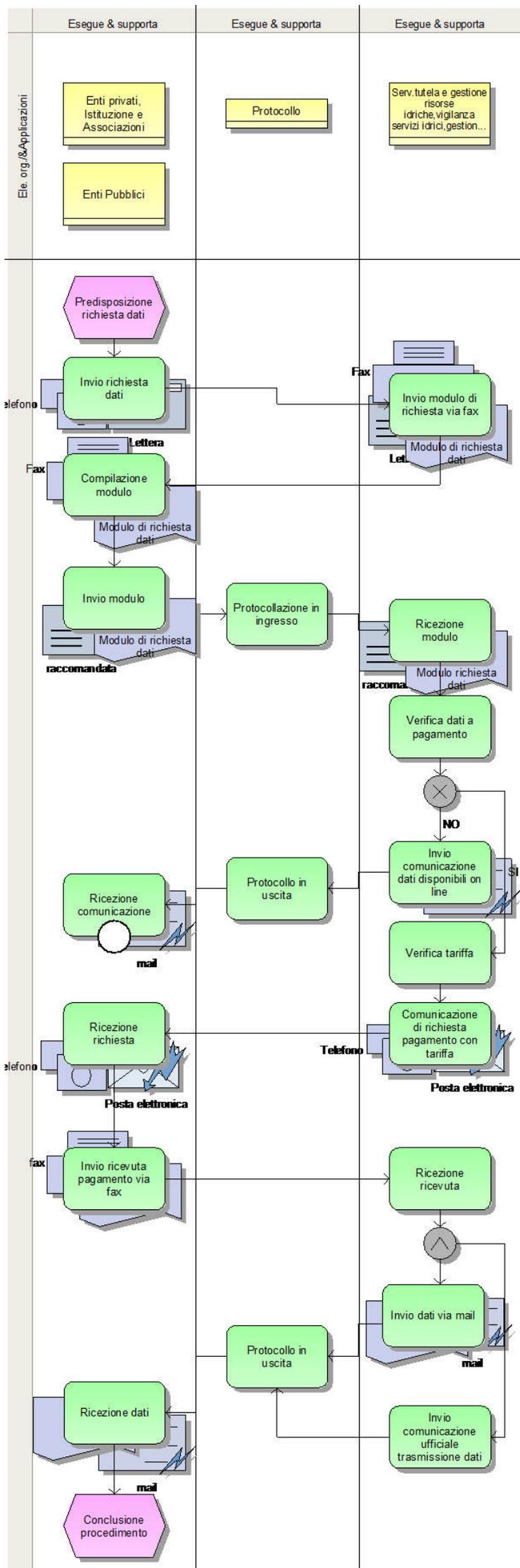
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Tra le criticità evidenziate si segnalano le seguenti:

- la trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre la trasmissione della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa;

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: N/A
- N° persone dedicate: 1 all'60%



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306



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 “Accesso ai dati idrometeopluviometrici”

6 marzo 2012

Versione 01

SOMMARIO

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: "ACCESSO AI DATI IDROMETEOPLUVIOMETRICI" - FASE TO-BE	3
1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE.....	3
1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI.....	3
1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI	3
2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO	3
2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE	3
2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE	5
2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA	5
2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE	5
3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE.....	6
3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI	6
3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS.....	6
4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO.....	7
5. Allegato I - FLOW CHART DI TO BE	7
6. ALLEGATO II - MODELLO DEI DATI.....	7

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: "ACCESSO AI DATI IDROMETEOPLUVIOMETRICI" - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 6 marzo 2012:

- Per la Regione Sardegna:
 - Ing. Giovanni Puligheddu - Responsabile del Procedimento
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, 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

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 Portale 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 istanza con pagamento del bollo online;**
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Portale;
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla "scrivania virtuale";
- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito);
- Si prevede che la **gestione delle determine** avvenga per via **informatica**;
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente;

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeorologici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeorologici _ TO-BE_v.1.0_20120306

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 Portale);
- **Sistema di Alert – relativo alla presenza di comunicazioni** (ogniqualevolta la Regione comunica con l'utente, segnala a quest'ultimo la necessità di consultare il Portale con un sms/email) o **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.

Quanto proposto sarà possibile grazie al buon livello di conoscenza degli strumenti informatici (utilizzo di computer, internet, sistemi IT...) da parte sia del personale della Regione coinvolto nel procedimento che dell'utenza. Per tale ragione può essere **utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio**, quindi unicamente tramite il Portale di servizi.

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 Portale	Utente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione integrativa	Utente Servizio	Caricamento documenti (per eventuali integrazioni)	Informatizzazione parziale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Servizio	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form)	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Servizio	Caricamento sul portale degli esiti.	Informatizzazione parziale
Determine di direttore del Servizio	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone un unico scenario di riprogettazione.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste.

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

Le proposte di riprogettazione sono riconducibili alle seguenti.

Verrà inserito un **form on line** che consenta la compilazione della richiesta on line.

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:

- richiesta dei dati

ed pagare la quota relativa ai dati direttamente sullo Sportello Unico.

L'utente inoltre potrà verificare on line lo status della propria istanza, visualizzando anche le graduatorie.

Si rimanda all'Allegato II per il dettaglio delle informazioni che saranno raccolte e gestite tramite Portale. 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 <i>flag</i> per i " <i>campi dichiarazioni</i> " nei form; -Sezione di download documentazione scansionata.
	Regione	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria o flag rosso per form non completato. La Regione valida e può intervenire sui campi caricati dall'utente per validare o rettificare dove ci siano incongruenze con la documentazione restante (es. federazione)
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.
	Utente	Schermata contenente il messaggio di richiesta

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306

Istruttoria di merito e comunicazione esiti	Regione	Caricamento esiti e motivazioni per ciascun beneficiario, sulla stessa schermata generatasi in fase di ricezione istanze. Si genera in automatico la graduatoria e con un click si rende pubblica nell'area riservata a ciascun utente.
	Utente	Visualizzazione esito con motivazione e graduatoria di tutti i partecipanti

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua, in quanto è sempre possibile richiedere dati.

<i>Natura temporale del procedimento</i>		
PROCEDIMENTO CONTINUO X	PROCEDIMENTO PERIODICO <input type="checkbox"/>	PROCEDIMENTO OCCASIONALE <input type="checkbox"/>

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio del Portale con i seguenti processi trasversali:

- **SIBAR base** per la protocollazione;

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Non previste.

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

Le proposte di miglioramento a tendere ("TO BE") traggono origine dalle considerazioni emerse nel corso degli incontri e delle analisi effettuate nella fase di rilevazione ("AS IS"). Tali proposte, nel dettaglio, sono volte a consentire:

- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale.

Alcuni aspetti quali, la firma digitale, la validità giuridica degli atti e l'archivio elettronico potranno essere oggetto di formazione e *change management* oltre che la sensibilizzazione degli utenti e delle Amministrazioni coinvolte.

La gestione della documentazione nel modello di riprogettazione modifica in parte l'attuale modalità operativa.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO-BE_v.1.0_20120306

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 (es. excel, access...) verranno recuperate attraverso caricamento sul Portale delle informazioni ivi contenute.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

1. Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione significativa del tempo medio
Riduzione in termini di:

Elementi di gradimento:

- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità che permette l'esclusione automatica di richieste incomplete o fuori termine;
- maggiore affidabilità dei dati;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico quindi la riduzione del carico di lavoro per lo stesso ufficio
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale;
- riduzione del carico di lavoro per la risorsa che ha l'accesso a SIBAR.

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.

MODELLO DEI DATI – Procedimento "ACCESSO AI DATI IDROMETEOPLUVIOMETRICI"		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati ^(*)
Utente Dati anagrafici	Nome e cognome utente	
	Data di nascita	
	Luogo di nascita	
	Indirizzo di residenza	
	Recapito telefonico	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report TO BE Dati idrometeopluviometrici	Versione:	01
Data emissione:	06/03/2012	Codice identificativo:	Report Dati idrometeopluviometrici _ TO- BE_v.1.0_20120306

Utente Richiesta dati	<i>e-mail</i>	
	<i>Dati richiesti</i>	
	<i>Anno/periodo di riferimento</i>	
	<i>Zona di riferimento</i>	
	<i>Località specifiche</i>	
	<i>Unità di misura</i>	

	Esegue & supporta	Esegue & supporta	Esegue & supporta	Esegue & supporta
Ele. org. / Applicazioni	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Enti privati, Istituzione e Associazioni</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Enti Pubblici</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Sportello Unico PRES_DG AG REG_01</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">SIBAR_base</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Serv.tutela e gestione risorse idriche, vigilanza servizi idrici, gestioni...</div>

