



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

MS4

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento “Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”

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

BPR7 - Alternative di riprogettazione (due alternative)

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)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	AFF.GEN._Rimborsi e indennizzi vittime attentati_AS IS_TO BE	Versione:	02
Data emissione:	20/01/2012	Codice identificativo:	MS4_BPR_AFF.GEN._Rimborsi e indennizzi vittime attentati_AS IS_TO BE_v.2.0_20120120

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
19/10/2011		Dott. Paolo Perra, Maria Elisabetta La Croce, Alessandro Inghilleri	<i>Team progettuale</i>
	24/11/2011	Dott. Paolo Perra, Maria Elisabetta La Croce, Alessandro Inghilleri	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201



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 “Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”

1 dicembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:	3
<i>"Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati"</i> - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS	3
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE	3
2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO	3
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'	6
4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO	6

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

“Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati” - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 19 ottobre 2011:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Paolo Perra, Maria Elisabetta La Croce, Alessandro Inghilleri
- Per la Cabina di Regia: Gualtiero Asunis e Paolo Frattini
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

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: ***“Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”***

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale degli affari generali e della società dell'informazione

Servizio degli affari generali, bilancio e supporti direzionali

Settore consulenza legale e contenzioso

Indennizzo agli amministratori e consiglieri comunali, ai dipendenti comunali con qualifica di agente di pubblica sicurezza, ai dipendenti regionali del CFVA, ai componenti delle compagnie barracellari, ai dipendenti regionali e comunali addetti alla repressione dell'abusivismo edilizio ed ai veterinari del SSN, addetti ai compiti indicati alla voce "destinatari", che hanno subito attentati in relazione allo svolgimento delle proprie funzioni.

Destinatari

- Amministratori e consiglieri comunali;
- Dipendenti dei comuni con qualifica di agente di pubblica sicurezza;
- Dipendenti regionali appartenenti al Corpo forestale e di vigilanza ambientale (CFVA);
- Componenti delle compagnie barracellari;
- Dipendenti comunali e regionali addetti alla repressione dell'abusivismo edilizio;

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201

- Veterinari del Servizio sanitario nazionale (SSN) che svolgono compiti di vigilanza e controllo negli allevamenti e di ispezione negli stabilimenti e nelle strutture di produzione e di vendita di alimenti.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Ricezione istanze e protocollazione: Ufficio Protocollo (SIBAR *base*)
2. Fase istruttoria: Servizio degli Affari Generali, bilancio e supporti direzionali e Perito
3. Liquidazione indennizzo: Ragioneria (SIBAR *contabilità*)

Risorse impiegate

3 full time per 2 gg a settimana (ciascuna) – 260gg/anno

Volume pratica

Circa 20 pratiche/anno

Input

-**Domanda di indennizzo** (in carta libera) contenente gli elementi del fatto, la stima dei danni, la dichiarazione degli eventuali altri indennizzi percepiti o da percepire e l'autorizzazione ad esercitare la rivalsa contro i responsabili;

-**Denuncia** presentata alle autorità competenti e documento di **chiusura indagini**

Output

- Perizia
- Eventuale comunicazione di diniego
- Determinazioni di impegno e liquidazione somme

Tempi effettivi per pratica (standard)

-Istruttoria tempi di legge 30-45gg

I tempi subiscono modifiche in caso di:

- necessità di attivazione del perito
- ricorsi/non accettazione dell'indennizzo

Tempi effettivi per pratiche eccezionali: N/A

Tempi per Fase principali e singole sottofasi

1. Presentazione istanze: entro 4 mesi da evento
2. Ricezione istanze e protocollazione: entro 4 gg
3. Avvio del procedimento e (eventuale) richiesta integrazioni: 10gg
4. Fase istruttoria: 30-45 gg (compresa attivazione del perito)
5. Liquidazione indennizzo: Ragioneria (SIBAR *contabilità*)
6. (eventuale) sollecito per mancanza documentazione: 10gg
7. Comunicazione di pre-avviso conclusione del procedimento: 10/15gg (compreso l'eventuale diniego dell'indennizzo da parte dell'utente)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201

8. Liquidazione somma: -

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

1. Ricezione richiesta di indennizzo (soggetto istante): A/R (o *brevi manu*)
2. Comunicazione diniego richiesta in pre istruttoria/avvio del procedimento (Regione): A/R
3. Eventuale sollecito all'invio di documentazione necessaria alla chiusura della pratica (Regione): A/R
4. Invio documentazione necessaria alla chiusura della pratica (soggetto istante): A/R
5. Comunicazione di assegnazione rimborso e di pre avviso conclusione procedimento (Regione): A/R
6. Comunicazione di accettazione/diniego indennizzo (soggetto istante): A/R o silenzio assenso

Normativa di riferimento

- L.R. 21 03/07/1998, artt. 1 e 2 - *Provvidenze a favore delle vittime di attentati e dei superstiti di dipendenti regionali deceduti per causa di servizio*
- L.R. 6 del 11/05/2004, art. 18, c. 18 e 19 - *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione* – Legge finanziaria 2004 L.R. 7 del 21/04/2005, art. 41, comma 11
- *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione* – Legge finanziaria 2005
- Determinazione del Direttore del Servizio n. 145/AFF.GEN. del 14/05/2007 – L.R. 3 luglio 1998, n. 21 – *Costituzione di un albo di esperti ai quali conferire incarichi consulenziali per lo svolgimento delle attività peritali* di cui all'articolo 2, comma 6 – Approvazione Avviso Pubblico
- L.R. 2 del 29/05/2007, art. 32, comma 18 - *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione* – Legge finanziaria 2007
- Delibera della Giunta Regionale n. 21/24 del 08/04/2008 - L.R. 3 luglio 1998, n. 21 “*Provvidenze a favore delle vittime di attentati e dei superstiti di dipendenti regionali deceduti per causa di servizio*”. Determinazione dei criteri di concessione e quantificazione degli indennizzi

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

1. Protocollo informatico
2. Sistema di impegno e liquidazione del contributo (SIBAR)

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Database (excel)

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

-Procedimento di **attivazione e pagamento del perito**

-SIBAR - 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;

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_AFF.GEN_Rimborsi e indennizzi vittime attentati_v.1.0_20111201

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)** per impegno e liquidazione dei contributi.

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Collegamento al ritiro in Procura e consegna in Regione da parte dell'utente, del certificato di chiusura indagini.

Criticità

Si rimanda alla sezione "Gap analysis/criticità"

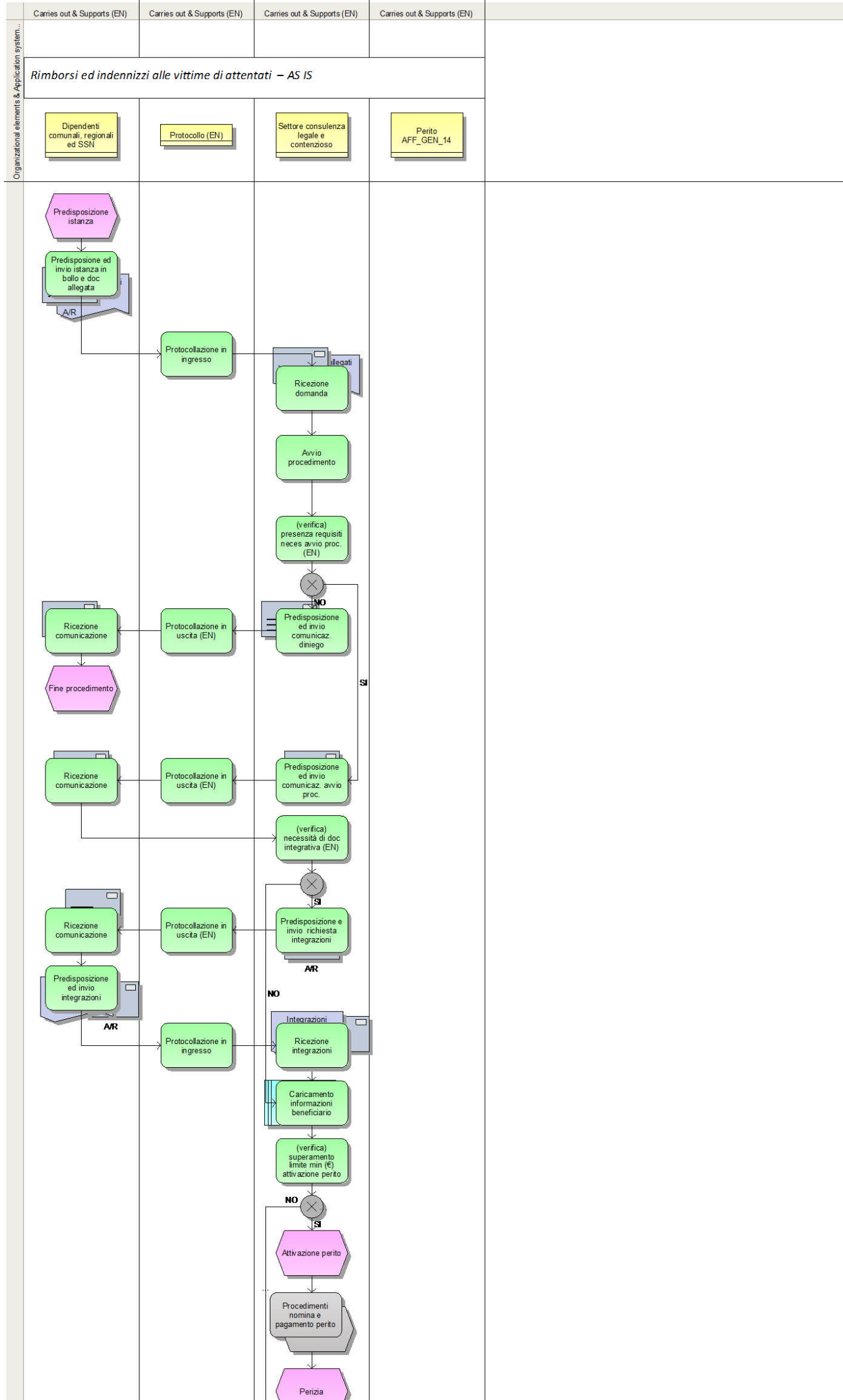
3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

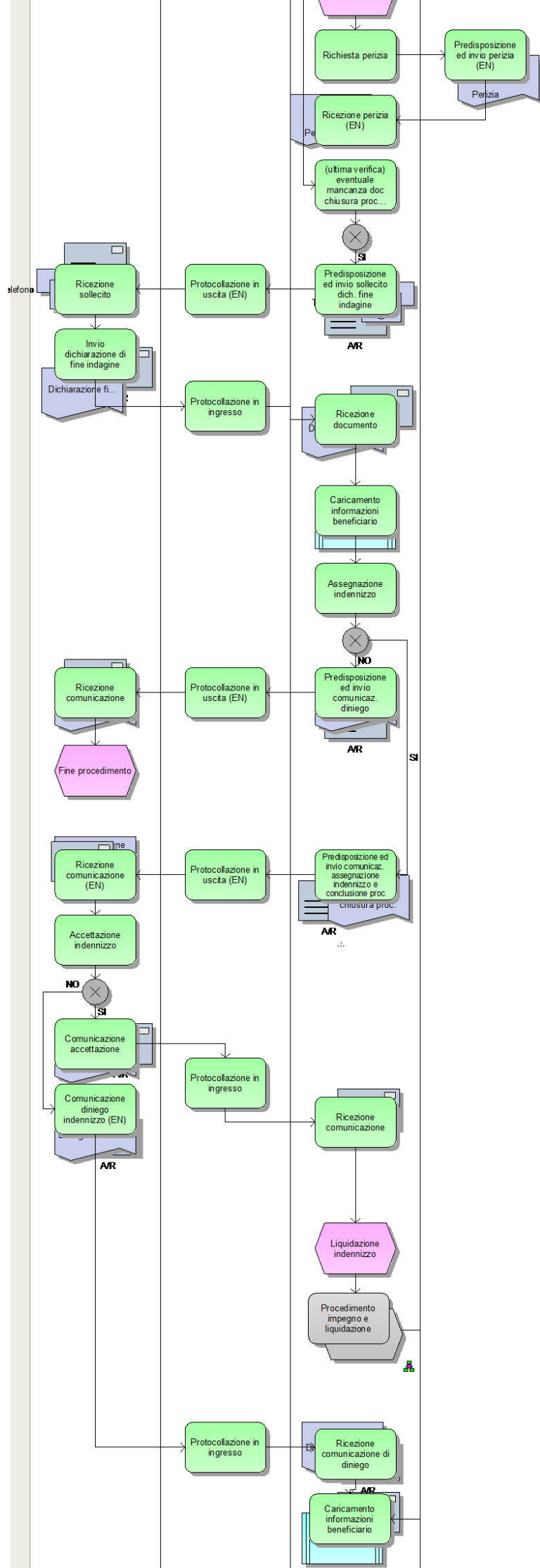
Rappresentano elementi di attenzione:

- Allineamento alla normativa circa il pagamento del bollo (previsto attualmente ma che per prassi non si richiede all'utente);
- Il caricamento manuale, su DB excel ed elevata probabilità di errore nel trasferimento di dati anagrafici;
- La trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione oltre che in via cartacea con l'impossibilità di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa.
- La **richiesta inoltre** viene redatta in **carta libera** senza uno schema predefinito. Ciò richiede spesso **rielaborazioni dell'istanza** per la predisposizione della documentazione necessaria agli step successivi;
- Mancato coordinamento con altre Amministrazioni (l'utente deve ritirare la dichiarazione di "chiusura indagine" e consegnarlo in Regione);
- La gestione dell'archivio delle pratiche.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 30-45gg
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: **3 full time per 2 gg a settimana** (ciascuna) – 260gg/anno
- N° comunicazioni raccomandate: da 1 a 3 da parte del soggetto istante (richiesta di indennizzo, documento di chiusura indagine, accettazione/diniego) e da 2 a 3 da parte della Regione (comunicazioni avvio procedimento e chiusura, sollecito per certificato di chiusura indagine)





Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201



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 “Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”

1 dicembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:	3
<i>"Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati"</i> - FASE TO-BE	3
1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE	3
1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI	3
1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI.....	3
2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO	3
2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE.....	3
2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE.....	5
2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA	5
2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE.....	5
3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	7
3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI.....	7
3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS	7
4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO	7
5. Allegato I – FLOW CHART DI TO BE	8
6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI	8

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

“Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati” - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI del 24 novembre 2011

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Paolo Perra, Dott.ssa Maria Elisabetta La Croce, Alessandro Inghilleri
- Per la Cabina di Regia: Gualtiero Asunis, Giampiero Mugheddu
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

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 richiesta con pagamento del bollo online;**
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Portale;
- **Protocolloazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla “*scrivania virtuale*”;
- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito ivi compreso l'eventuale parere da parte del perito);
- Si prevede che la **gestione delle determine** avvenga per via **informatica**;
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente;
- **Impegno e liquidazione** dell'indennizzo attraverso colloquio automatico con SIBAR contabilità.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

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 discreto livello di conoscenza degli strumenti informatici (utilizzo di computer, internet, sistemi IT...) da parte dell'utenza. Per tale ragione può essere utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente 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
Istruttoria oggettiva	Servizio	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form per esempio sulla data di avvenuto attentato)	Informatizzazione totale
Protocollo	Protocollo	Protocollo elettronico con SIBAR base	Informatizzazione totale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Servizio e Perito	Valutazione merito della richiesta ed eventuale attivazione perito che accede alla pratica con chiave di accesso e rilascia il parere online	Informatizzazione parziale
Trasmissione documentazione per la chiusura del procedimento	Utente	Caricamento documento (scannerizzato)	Informatizzazione parziale (supponendo il ritiro per l'utente del documento presso la Procura)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

Trasmissione documentazione per la chiusura del procedimento	Utente	Caricamento documento (scannerizzato)	Informatizzazione totale
Provvedimento di assegnazione/dini ego indennizzo	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Impegno e liquidazione indennizzo	SIBAR contabilità	Colloquio automatico Portale-SIBAR <i>contabilità</i> con trasmissione info beneficiario e/o generazione automatica dell'eventuale nuovo codice fornitore (grazie a sistema di alert).	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone l'integrazione del procedimento con l'Albo dei periti e con il sistema di attivazione e pagamento degli stessi. Al momento dell'individuazione dall'Albo (per disponibilità, capacità tecniche ...) al perito viene consegnata una chiave di accesso al Portale per la visualizzazione della sola pratica per il quale è stato attivato. Questi rilascerà il parere direttamente online.

In un'ipotesi di massima si potrebbe prevedere che la procura trasmetta in automatico la dichiarazione di chiusura indagine alla Regione (evitando il ritiro all'utente)

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Relativamente al pagamento del bollo – previsto dalla normativa ma che nella prassi non si richiede – nel corso dell'incontro è stata confermata la decisione di adeguamento a quanto previsto da Legge. Non si rileva quindi più la necessità di una revisione normativa.

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

Verrà informatizzata la modulistica di richiesta indennizzo (attualmente in corso di predisposizione in word al fine di sopperire a richieste in carta libera alle volte poco comprensibili), mediante form on line. La compilazione tramite form garantisce oltre alla compilazione automatica di parte delle informazioni necessarie, un 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.

Il sistema di avviso tramite alert, si attiverà anche per la Regione (come *reminder* al personale coinvolto nel procedimento) al fine di ricordare inadempienze dell'utente e/o scadenze (es. la mancata consegna della dichiarazione di fine indagine).

L'utente potrà quindi compilare on line:

- Domanda di indennizzo

ed allegare, scannerizzata:

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

- La dichiarazione di fine indagine

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
	Regione	Schermata con le informazioni di sintesi della richiesta (dati anagrafici, danno, professione...)
Comunicazione di avvio procedimento	Regione	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale si comunica l'avvenuta presa in carico della richiesta
	Utente	Schermata contenente il messaggio
Comunicazioni integrazioni	Regione	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale si sollecita l'utente al caricamento della dichiarazione di fine indagine
	Utente	Schermata contenente il messaggio di richiesta
Istruttoria di merito e comunicazione esiti esiti	Regione	- <u>Senza attivazione perito</u> : Valutazione richiesta e caricamento esito sul portale - <u>Con attivazione Perito</u> : Individuazione Perito da Albo, contatto automatico con consegna di una chiave di accesso alla pratica. Questi caricherà sullo stesso portale l'esito della perizia
	Utente	Visualizzazione esito e motivazioni (ammontare dell'indennizzo..)
Accettazione/diniego indennizzo	Utente	Attraverso l'apposizione di un flag accetta o nega l'ammontare di indennizzo approvato. Nel secondo caso può aprire il form comunicazioni e nel campo note chiedere la revisione della valutazione. Il form appare già autoalimentato con le informazioni di sintesi della pratica
	Regione	Visualizzazione comunicazione (nel caso di diniego, con generazione di un nuovo messaggio di testo)
Impegno e liquidazione contributi	Regione	Generazione di un alert su SIBAR per la generazione di un codice fornitore (a meno che questi non sia già presente in anagrafica). Generazione automatica prima del codice poi dell'elenco beneficiario verso il quale erogare l'indennizzo. Colloquio tra i due sistemi per trasmissione determine, sblocco impegno e pagamento
	Utente	Visualizzazione stato di pagamento

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua.

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

Possono comunque essere soggetti a variazione elementi quali per esempio l'importo limite entro il quale non attivare il perito.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

Questo ed altri elementi eventualmente soggetti a modifiche nel corso del tempo, saranno disponibili nella sola interfaccia di back office del Portale con possibilità di essere modificati da parte del Dirigente e/o responsabile del procedimento.

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio del Portale con i seguenti sistemi:

-**SIBAR base e SIBAR contabilità** rispettivamente per la protocollazione ed impegno e liquidazione dell'indennizzo.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Potrebbe essere prevista la trasmissione automatica da parte della Procura, della dichiarazione di fine indagine alla Regione evitando all'utente di ritirarlo, scannerizzarlo e caricarlo sul Portale.

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 (chiarezza nella richiesta...);
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale.

Alcuni aspetti quali, la firma digitale, la validità giuridica degli atti e l'archivio elettronico potranno essere oggetto di formazione e *change management*.

In ogni caso le modalità di implementazione delle modifiche e delle semplificazioni dei flussi informativi proposte, qualora condivise, saranno oggetto di atti di indirizzo e di programmazione da parte degli Assessorati competenti.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

1. Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione significativa del tempo medio entro i 30g massimo
2. Riduzione in termini di:
3. N° raccomandate o posta ordinaria a cura dei destinatari: 0
4. N° comunicazioni raccomandate da parte del Settore: 0

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

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.

MODELLO DEI DATI – Procedimento “Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
<u>Utente</u> <u>Istanza</u>	Nome e cognome	Compilazione direttamente sul form dell'informazione da parte dell'utente
	Data di nascita	
	Codice fiscale	
	Professione	
	Indirizzo di residenza	
	Fatto	
	Stima dei danni	
	Dichiarazione di eventuali altri indennizzi percepiti o da percepire	
	Autorizzazione ad effettuare rimesse verso i responsabili	
<u>Regione</u> <u>Attraverso un flag si</u> <u>tracceranno tutte le fasi</u> <u>del procedimento)</u>	1.Presa in carico pratica ed avvio del procedimento	
	2.Necessità di integrazioni	
	3.Attivato perito	
	4.Ricezione perizia	
	5.Comunicazione parere	
	6.Accettazione parere	
	7.Liquidazione somme	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_AFF.GEN_ Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati_v.1.0_20111201

MODELLO DEI DATI – Procedimento “Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati”		
<i>Owner input dati</i>	<i>Informazioni</i>	
	<i>Elenco</i>	<i>Banca dati</i>
<u>Regione</u>	<i>Esito parere perito</i>	
	<i>Importo concesso</i>	

Rimborsi ed indennizzi alle vittime di attentati – TO BE

