



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 procedimenti “Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in
profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica e
Approvazione piani attuativi”**

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:	PIAN_URB_Autorizz interventi zone vinco_compatibilità paesaggi_AS IS_TO BE	Versione:	02
Data emissione:	20/01/2012	Codice identificativo:	MS4_BPR_PIAN_URB_Autorizz interventi zone vinco_compatibilità paesaggi_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
12/11/2011	-	Architetto Costa; Ing. Vanali; Dott.ssa Cabrai; Dott.ssa Silvana Manca	<i>Team progettuale</i>
	30/11/2011	Ing. Vargiu, Ing. Lallai, Ing. Vanali, Dott.ssa Cabrai, Dott.ssa Silvana Manca	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_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 “Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico”

01 dicembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:	3
<i>"Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS</i>	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)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

“Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico” - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Architetto Costa; Ing. Vanali; Dott.ssa Cabrai; Dott.ssa Silvana Manca
- Per la Cabina di Regia: Gualtiero Asunis
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

Del 2 novembre 2011

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: ***“Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico”***

ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale della pianificazione urbanistica territoriale e della vigilanza edilizia

Servizio tutela paesaggistica per le province di Cagliari e di Carbonia-Iglesias

Rilascio di autorizzazione per interventi in zone soggette a tutela paesaggistica.

Destinatari

Soggetti privati e pubblici proprietari, possessori o detentori, a qualsiasi titolo, dell'immobile o dell'area oggetto di tutela.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Presentazione richiesta: soggetto istante o Comune (nel caso in cui il soggetto istante abbia consegnato la documentazione al Comune)
2. Ricezione domande: Ufficio Protocollo (SIBAR base)
3. Richiesta integrazioni – fase eventuale: Servizio tutela paesaggistica
4. Fase istruttoria: Servizio tutela paesaggistica e MIBAC

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

5. Rilascio provvedimento: Servizio tutela paesaggistica

Risorse impiegate

3 risorse (non *full time*) e Dirigente in supervisione

Volume pratica

78.000 numeri di posizione (circa il 50% delle pratiche vengono inviate dai Comuni, entro il 20% dai singoli utenti ed il resto dal SUAP)

Input

- domanda in bollo;
- 4 copie degli elaborati progettuali ossia:
 - a) individuazione fisica descrittiva dell'ambito in cui è prevista la realizzazione della proposta di piano o edificatoria (I.G.M. 1/25.000, C.T.R. 1/10.000, planimetria catastale, piano quotato ante e post sistemazione, rilievo delle emergenze rocciose ed arboree, emergenze storico culturali, ...);
 - b) stralcio della pianificazione regionale, provinciale, comunale ed attuativa;
 - c) piante, prospetti, sezioni, particolari architettonici, opere d'arte, profili quotati ante e post sistemazione con riferimento, ove possibile, alla quota stradale;
- 4 copie della relazione paesaggistica in cui si ponga in evidenza lo stato attuale del bene tutelato, gli elementi di valore paesaggistico presenti, gli impatti sul paesaggio delle trasformazioni proposte, la modalità di esecuzione delle stesse, i materiali da impiegare, le rifiniture esterne, gli elementi di mitigazione e compensazione;
- 2 copie di ampia documentazione fotografica a colori (montata su fogli A4 o maggiore, datata e firmata), puntuale e panoramica dell'area interessata, di cui una copia dovrà essere originale mentre la seconda potrà essere fotocopiata, purché a colori. Sulla documentazione fotografica dovrà essere riportata l'ubicazione dell'intervento;
- 2 copie della simulazione grafica e fotografica dell'intervento proposto dai con visuali principali e della viabilità (per nuove opere dall'impatto notevole, in siti particolarmente visibili, o se l'ufficio lo riterrà indispensabile);
- estremi e copia di eventuali precedenti provvedimenti rilasciati per l'area su cui insiste l'intervento proposto;
- eventuale copia del progetto in formato digitale e planimetria d'ingombro georeferenziata (coordinate Gauss-Boaga).

Nel caso di nuove costruzioni o ampliamenti nel centro abitato, oltre alla documentazione sopra indicata occorre presentare due copie della planimetria e del profilo, in scala opportuna, dell'isolato in cui insiste l'opera proposta.

Per insegne, targhe e vetrine:

- 4 copie della planimetria intestata progettualmente con l'indicazione dell'ufficio sul quale dovrà essere installato il manufatto;
- 4 copie dello stralcio del piano della pubblicità o dell'arredo urbano (qualora in dotazione al Comune);

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

- 4 copie del grafico, intestato progettualmente del prospetto dell'edificio sul quale andrà il manufatto con simulazione dell'inserimento;
- 4 copie del bozzetto del manufatto, con l'indicazione delle dimensioni, delle caratteristiche, delle colorazioni e dei materiali costruttivi.
- 2 copie della documentazione fotografica che inquadri compiutamente la facciata dell'edificio sul quale andrà ubicato il manufatto con simulazione dell'intervento (una copia dovrà essere originale, mentre la seconda potrà essere fotocopiata, purché a colori),. La documentazione fotografica a colori, datata e firmata, dovrà essere montata su fogli formato A4 e potrà essere fornita anche su supporto informatico (solo CD-ROM).

Output

- Relazione tecnico illustrativa
- Parere MIBAC
- Provvedimento finale

Tempi effettivi per pratica (standard)

90-120gg

La variabilità dei tempi indicati dipende anche dalla ricezione del parere da parte del MIBAC

Tempi effettivi per pratiche eccezionali:

N/A

Tempi per Fase principali e singole sottofasi

Ricezione istanza (se consegnata al Comune è inviata alla Regione entro 30gg)

Protocollo: entro 4gg

Richiesta integrazioni – fase eventuale: 10-15gg

Istruttoria e predisposizione relazione tecnico-illustrativa: 40gg

Parere MIBAC: 45gg

Rilascio parere ed eventuale presentazione contro-deduzioni: 40gg

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

Presentazione istanza (soggetto istante): A/R

Richiesta integrazioni – fase eventuale: posta ordinaria

Ricezione integrazioni (soggetto istante): A/R

Invio relazione tecnico illustrativa a MIBAC (Regione): posta ordinaria o *brevi manu*

Comunicazione di avvenuta trasmissione della relazione tecnico illustrativa al MIBAC per rilascio parere vincolante(Regione): posta ordinaria

Comunicazione esito (Regione): posta ordinaria se positivo, A/R se negativo

Eventuale presentazione contro-deduzioni (soggetto istante): A/R

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

La modalità di trasmissione con A/R viene attualmente sostituita alla posta ordinaria, nei casi di smaltimento pratiche arretrate.

Normativa di riferimento

-Legge regionale n. **28 del 12/08/1998** - Norme per l'esercizio delle competenze in materia di tutela paesistica trasferite alla Regione Autonoma della Sardegna con l'articolo 6 del D.P.R. 22 maggio 1975, n. 480, e delegate con l'articolo 57 del D.P.R. 19 giugno 1979, n. 348.

- Decreto Legislativo n. **42 del 22/01/2004** - Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137;

-Legge regionale n. 45 del 22/12/1989 - Norme per l'uso e la tutela del territorio regionale.

-Legge n. 724 del 23/12/1994 - Misure di razionalizzazione della finanza pubblica

-Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12/12/2005 - Individuazione della documentazione necessaria alla verifica della compatibilità paesaggistica degli interventi proposti, ai sensi dell'articolo 146, comma 3, del Codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 4

-Decreto Legislativo n. 156 del 24/03/2006 - Disposizioni correttive ed integrative al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione ai beni culturali

-Decreto Legislativo n. 157 del 24/03/2006 - Disposizioni correttive ed integrative al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione al paesaggio

-Delibera della Giunta Regionale n. 36/7 del 05/09/2006 - L.R. n. 8 del 25.11.2004, articolo 1, comma Approvazione del Piano Paesaggistico - Primo ambito omogeneo.

-Legge regionale n. 3 del 05/03/2008, art. 5, comma 16 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione - Legge finanziaria 2008

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

1. Protocollo informatico (SIBAR *base*)

2. Sistema Informativo *Tutela*, già in uso ed in fase di finalizzazione (basato su software *Delphi*) predisposto ed utilizzato dal personale con la finalità di tracciare l'intero iter della pratica ed estrapolare all'occorrenza statistiche di evasione delle pratiche attive (sospese, portate a termine...). Al momento dell'attivazione di una nuova richiesta, tramite il sistema viene attribuita una "*targa*" quale codice identificativo dell'istanza per il suo intero ciclo di vita.

La piattaforma è anche collegata al sistema di archivio cartaceo. Si può infatti richiedere il reperimento di una pratica dall'archivio direttamente via web. Tale sistema, ad oggi, è ancora limitato alla lavorazione di back office del procedimento e prevede ancora l'inserimento manuale delle informazioni.

3. Sistema Informativo *Paperis* utilizzato per il caricamento della documentazione consegnata in formato elettronico (in *Tutela* è predisposta ma non ancora attiva tale funzionalità).

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

DB excel utilizzati dai servizi territoriali delle province (che a differenza di Cagliari non usano Tutela).

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

-SIBAR base (protocolloazione): 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

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Collegamento con il MIBAC per la richiesta di parere vincolante

Criticità:

Si rimanda alla sezione “Gap analysis/criticità”

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA’

Rappresentano elementi di attenzione:

-Da parte della Regione:

- Il caricamento manuale, su Tutela o altri DB interni, per ciascuna fase del procedimento, con l’elevata probabilità di errore nel trasferimento di dati;
- La trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre tale modalità di trasmissione (in cartaceo) non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa e/o identificazione di documentazione anche superflua.
- Mancato utilizzo di modulistica standard nonostante il tentativo di predisporre un pdf editabile con menù a tendina e dettaglio della documentazione da inviare. Sono stati caricati form online ed istruzioni alla presentazione della documentazione ma non sono stati avvisati i potenziali utenti della presenza della modulistica online;
- Il mancato utilizzo a pieno regime del protocollo informatico e della firma digitale quindi utilizzo del cartaceo per la firma di determinazioni e corrispondenza *interna*;
- La gestione dell’archivio delle pratiche;
- In molti casi non viene utilizzata la modalità di A/R bensì la posta ordinaria con difficoltà nel tracciare il decorso dei tempi dell’istanza

-Da parte del soggetto istante:

- Utilizzo di più canali di trasmissione della richiesta, spesso erroneamente;
- Utilizzo alle volte improprio della modulistica (errori nella compilazione e/ trasmissione disordinata del materiale)

-Da parte del SUAP:

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Autorizzazione interventi in zone vincolate sotto il profilo paesistico_v.1.0_20111201

Molto spesso il SUAP invia i progetti in Regione convocando in pochissimo tempo (da l.241 entro 20gg) la Conferenza dei Servizi. Di frequente quindi la Regione o la soprintendenza disertano la Conferenza dei Servizi. Sarebbe auspicabile un intervento normativo.

-Da parte dei Comuni:

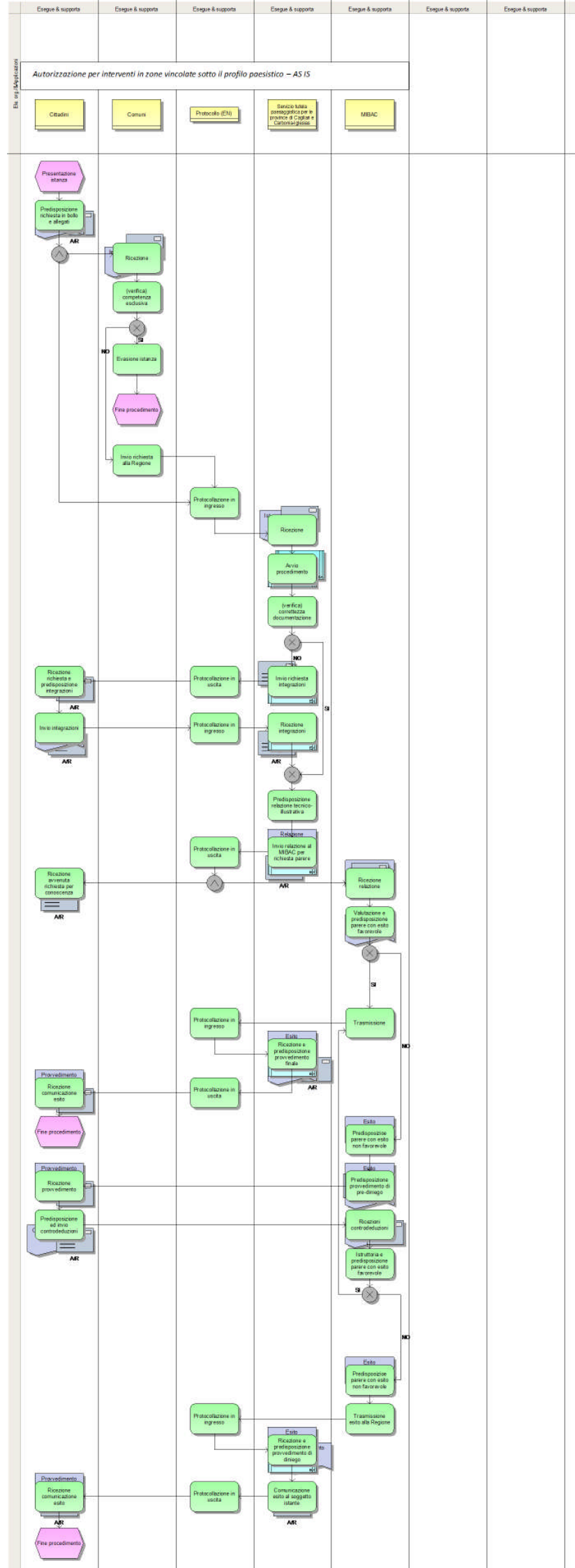
Da normativa il Comune dovrebbe veicolare tutte le pratiche rilasciando un parere da trasmettere alla Regione insieme allegato all'istanza e alla documentazione. Per prassi invece il Comune trasmette semplicemente alla Regione quanto ricevuto.

-Sistema Tutela:

Si rimanda al par. *"Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento"*

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 90gg
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 3 (*part time*) e Dirigente in supervisione
- N° comunicazioni raccomandate: da **2 a 3** da parte dell'**utente** (istanza, eventuali integrazioni, eventuali controdeduzioni al diniego); **max 1 da parte della Regione** (comunicazione esito negativo).



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_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 procedimenti “Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica e Approvazione piani attuativi”

1 dicembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AI PROCEDIMENTI:	3
<i>“Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica e Approvazione piani attuativi” - FASE TO-BE</i>	3
1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE	3
1.1 PARTECIPANTI ALL' INCONTRO	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	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)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

REPORT RELATIVO AI PROCEDIMENTI:

“Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica e Approvazione piani attuativi” - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI ALL' INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Ing. Vargiu, Ing. Lallai, Ing. Vanali, Dott.ssa Cabrai, Dott.ssa Silvana Manca
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

Del 30 novembre 2011

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

I procedimenti re-ingegnerizzati e supportati dall'informatizzazione, saranno caratterizzati 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 (ove richiesto e non in caso di Comune);**
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Portale (in scannerizzazione);
- **Protocollo elettronico** con SIBAR base e collocazione automatica della documentazione sulla “scrivania virtuale”;

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito informatizzata nella trasmissione al MIBAC)
- Si prevede che la **gestione delle determine/provvedimenti** avvenga per via **informatica**;
- **Utilizzo della firma digitale per approvazione**;
- **Attivazione del recupero e riscossione credito** (per il procedimento di l'accertamento di compatibilità paesaggistica).

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 dell'utenza (trattasi molto spesso di tecnici). Per tale ragione può essere utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente il Portale, lasciando l'eventuale possibilità di invio documentazione tramite i tradizionali canali (mezzo posta) nel solo caso di oggettiva impossibilità a scannerizzare la documentazione e per facilitare il lavoro dei funzionari istruttori. Vi sarà un canale transitorio per le pratiche attive.

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/Piano	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione totale (parziale nel solo caso di impossibilità di scannerizzazione)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

Istruttoria oggettiva	Servizio	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 (eventuale)	Utente	Caricamento documenti	Informatizzazione totale (parziale nel solo caso di impossibilità di scannerizzazione)
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Servizio e MIBAC	Generazione relazione tecnico illustrativa/parere/osservazioni e condivisione con MIBAC	Informatizzazione parziale
Comunicazione esiti con provvedimento	Servizio	Caricamento on line esiti e provvedimento finale approvato con firma digitale	Informatizzazione totale
Attivazione recupero e riscossione crediti	Servizio e DG Programmazione e Bilancio	Attivazione della DG Programmazione e bilancio tramite Portale per l'avvio del procedimento (nel solo caso di accertamento compatibilità paesaggistica)	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Sono state proposte, in sede di incontro, due possibili ipotesi di riprogettazione dei procedimenti differenti relativamente alla modalità di gestione del rapporto con il MIBAC. In una ipotesi di *"minima"*, si proponeva la conferma dell'attuale procedura secondo la quale la trasmissione della relazione tecnico-illustrativa all'Ente e il parere, da quest'ultimo alla Regione, avvengono attraverso l'utilizzo del cartaceo e della posta ordinaria.

Secondo un'ipotesi di *"massima"* invece, il rapporto e la corrispondenza con il MIBAC avvengono in maniera unicamente informatica (direttamente tramite Portale o mail).

Questa ultima ipotesi sembra essere la più auspicabile per una ottimale riprogettazione del procedimento.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste

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

Le alternative di riprogettazione proposte si basano sulla necessità di migliorare i seguenti elementi del procedimento:

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

- massima copertura funzionale della piattaforma *Tutela* con il Portale (anche per il recupero dello storico);
- rapporto/corrispondenza con il MIBAC (par. 2.2);
- la perfetta integrazione con il procedimento di recupero e riscossione crediti, con un enorme sgravio per la Struttura in termini di tempi e carichi di lavoro oltre che di una migliore gestione e standardizzazione della procedura in capo ad un'unica DG (Programmazione e Bilancio);
- utilizzo del Portale come unico strumento di trasmissione della documentazione;
- standardizzazione del procedimento rispetto a tutto il territorio della Regione affinché si adotti un'unica modalità operativa;
- identificazione univoca dell'istanza attraverso l'assegnazione di un codice grazie al quale individuare facilmente la richiesta (in sostituzione dell'attuale modalità di attribuzione di una progressione esponenziale);
- possibilità di collegare più pratiche afferenti lo stesso oggetto/bene/soggetto...
- motore di ricerca documentale (come interfaccia di back office per il personale coinvolto nel procedimento) grazie al quale rintracciare in poco tempo il pregresso di una pratica o meglio pratiche collegate

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, quali la modulistica i form di comunicazione parere, la relazione/osservazioni (attualmente in excel o 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.

Saranno "*bloccanti*" i soli alert attivati per incorretta compilazione delle istanze. Non lo saranno invece quelli di notifica/avviso di scadenze (es presentazione controdeduzioni...).

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.

L'utente potrà quindi compilare on line:

- Il form di istanza

ed allegare tutta la documentazione (riportata in report di AS-IS)

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 upload documentazione scannerizzata da allegare.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

	Regione	Schermata con le informazioni inserite in istanza ed elenco con la documentazione allegata (simil check list)
Comunicazioni integrazioni (eventuali)	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
Istruttoria di merito ed invio parere al MIBAC	Regione	Generazione relazione tecnico illustrativa con pre caricamento dati di sintesi della pratica sulla base di quanto compilato in istanza dall'utente. Completamento relazione ed inoltro al MIBAC
	MIBAC	Visualizzazione relazione ed inoltro parere sullo spesso Portale con chiave di accesso (nel caso non si preveda l'informatizzazione di questa fase, sarà la Regione a caricare il parere online)
	Utente	-
Comunicazione esito	Regione	visualizzazione parere/Caricamento esiti e pubblicazione con click su tasto " <i>pubblica</i> " (rispettivamente nel caso in cui la procedura con MIBAC sia stata o meno informatizzata). Ricezione eventuali controdeduzioni.
	Utente	Visualizzazione comunicazione in formato " <i>messaggio</i> " ed eventuale composizione messaggio di risposta per le controdeduzioni, compilando un campo note
Provvedimento finale	Regione	Predisposizione provvedimento finale in formato elettronico (inizialmente già pre-compilato nelle informazioni di sintesi della pratica). Approvazione tramite firma digitale e pubblicazione istantanea sul Portale.
	Utente	Visualizzazione provvedimento finale
Attivazione procedimento di recupero crediti (eventuale)	Regione	Attivazione alert per la DG programmazione e Bilancio con generazione chiave di accesso alla Pratica
	Utente	Visualizzazione iter del procedimento fase per fase e di evasione dello stesso (richiesta della rateizzazione, concessione rateizzazione, importi, aggiornamento a seguito del pagamento di ciascuna rata e del "debito" residuo...)

Il Portale traccia *step-by-step* l'intero procedimento.

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"/>

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

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

- **SIBAR base;**
- **Procedimento di recupero e riscossione crediti** (nel solo caso di accertamento compatibilità paesaggistica)

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

-MIBAC

Come anticipato si prevede il miglioramento della trasmissione della documentazione con il MIBAC attraverso l'utilizzo dello stesso Portale, fornendo una chiave di accesso alla pratica o quantomeno la possibilità di comunicare a mezzo PEC.

Ciò permetterebbe una riduzione dei tempi in termini di invio documentazione e ricezione parere oltre che la facilitazione per l'Ente di recuperare le pratiche (questi utilizza un unico protocollo a livello nazionale)

-Tutte le province della Sardegna

Informatizzazione e standardizzazione del procedimento su tutto il territorio della Regione

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*.

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 (fino al 40%)
2. Riduzione in termini di:
 - N° raccomandate o posta ordinaria a cura delle Associazioni: max 1 (nel solo caso di impossibilità a consegnare documentazione online per formato)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

-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;
- 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 per:

-autorizzazione per interventi in zone vincolate

-accertamento della compatibilità paesaggistica

con l'indicazione, per ciascun dato, della banca dati dalla quale ad avvenuta informatizzazione, il Portale collocherà quindi estrapolerà.

MODELLO DEI DATI – Procedimento “Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica, Piani attuati”		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
Utente Istanza	Nome e cognome Proprietario/possessore/detentore, concessionario o altro titolo	Pre compilato dal portale nel solo caso di presenza in anagrafica dello stesso utente
	Data e luogo di nascita	
	Indirizzo di residenza	
	N° di telefono	
	Codice fiscale	
	Lavori (denominazione/tipo)	
	Stato dei lavori (da eseguirsi/esiuiti)	
	Comune di svolgimento lavori	
	Indirizzo	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	01/12/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Interventi in zone vincolate, parere di accertamento e piani attuativi_v.1.0_20111201

MODELLO DEI DATI – Procedimento “Autorizzazione per interventi in zone vincolate sotto in profilo paesistico, Parere di accertamento della compatibilità paesaggistica, Piani attuati”

Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
	Eventuali comproprietari	
	Zona di riferimento	
	Dati catastati (sezione, foglio, mappale)	
	Dichiarazione che Si comunica che presso codesto Ufficio esistono precedenti relativi ai lavori citati o all'immobile in oggetto con riferimento al numero di posizione _____ Precedente proprietario (event.) _____	
	Progettista (nome)	
	N° telefono	
	Vincoli	
	Allegati	
<u>Regione – tracciatura fasi</u> <u>(Proc Autorizzazione</u> <u>interventi in zone</u> <u>vincolate)</u>	Avviata attività istruttoria	
	Richieste integrazioni al soggetto istante	
	Predisposta relazione tecnico – illustrativa	
	Inviata relazione al MIBAC	
	Ricevuto parere MIBAC	
	Esito parere	
	Predisposto provvedimento finale	
	Ricevute controdeduzioni	
<u>Regione – tracciatura fasi</u> <u>(Proc Parere di</u> <u>accertamento</u> <u>compatibilità</u> <u>paesaggistica)</u>	Avviata attività istruttoria	
	Richieste integrazioni al soggetto istante	
	Predisposta relazione tecnico – illustrativa	
	Inviata relazione al MIBAC	
	Ricevuto parere MIBAC	
	Esito parere	
	Predisposto provvedimento finale	
	Ricevute controdeduzioni	
<u>Regione – tracciatura fasi</u> <u>(Proc Autorizzazione piani</u> <u>attuativi)</u>	Ricezione Piano	
	Predisposte osservazioni	
	Ricevute controdeduzioni	
	Accettazione piano	
	Concessione autorizzazione	

