



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 “Richiesta materiale cartografico e fotografico”**

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)*

*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*

20 gennaio 2012

Versione 02

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	PIAN_URB_Richiesta materiale cartografico e fotografico_AS IS_TO BE	Versione:	02
Data emissione:	20/01/2012	Codice identificativo:	MS4_BPR_PIAN_URB_Richiesta materiale cartografico e fotografico_AS IS_TO BE_v.2.0_20120120

**Tabella Riepilogativa degli incontri realizzati in fase di analisi AS IS e TO BE**

<b>Data Riunione AS IS</b>	<b>Data Riunione TO BE</b>	<b>Intervistato</b>	<b>Redatto da</b>
12/11/2011	-	Dott. Andrea Gessa, Dott. Corrias, Geol. Cogoni, Geom. Medda	<i>Team progettuale</i>
	30/11/2011	Dott. Andrea Gessa, Dott. Corrias, Geol. Cogoni, Geom. Medda	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Richiesta cartografico e fotografico	materiale	Versione: 01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico _v.1.0_ 20111102



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 “Richiesta materiale cartografico e fotografico”**

02 novembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Richiesta cartografico e fotografico	materiale	Versione: 01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico _v.1.0_20111102

## SOMMARIO

<b>REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:</b> .....	<b>3</b>
<b><i>"Richiesta materiale cartografico e fotografico"</i> - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS</b> .....	<b>3</b>
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE .....	3
2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO .....	3
3 <b>GAP ANALYSIS/CRITICITA'</b> .....	<b>5</b>
4 <b>INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO</b> .....	<b>6</b>

*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_Richiesta materiale cartografico e fotografico	Versione:	01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111102

## REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

### ***“Richiesta materiale cartografico e fotografico” - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS***

#### **1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE**

##### **1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO**

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Andrea Gessa, Dott. Corrias, Geol. Cogoni, Geom. Medda
- 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: ***“Richiesta materiale cartografico e fotografico”***

ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale della pianificazione urbanistica territoriale e della vigilanza edilizia

Servizio sistema informativo territoriale regionale

Settore cartografia

Presso il Servizio sistema informativo territoriale regionale dell'Assessorato degli Enti locali, finanze ed urbanistica è possibile consultare o acquistare il materiale cartografico e fotografico.

##### **Destinatari**

Cittadini, imprese, enti pubblici e privati

##### **Attori coinvolti nelle macrofasi**

1. Richiesta materiale: soggetto istante
2. Ricezione domande e protocollazione: Ufficio Protocollo (SIBAR base)
3. Verifica disponibilità materiale ed eventuale richiesta di pagamento: Settore cartografia
4. Pagamento: soggetto istante
5. Consegna/invio materiale: Settore cartografia

##### **Risorse impiegate**

2 -3 part time e supervisione del Direttore

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Richiesta cartografico e fotografico	materiale	Versione: 01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111102

### Volume pratica

300-400 richiesta annue

### Input

Richiesta di materiale

### Output

- Richiesta di pagamento
- Ricevuta di consegna materiale

### Tempi effettivi per pratica (standard)

1-15gg

I tempi di evasione della richiesta sono molto variabili (dalla consegna immediata alla necessità di recuperare materiale/ predisporre CD)

### Tempi effettivi per pratiche eccezionali:

N/A

### Tempi per Fase principali e singole sottofasi

1. Presentazione richiesta
2. Ricezione domande: entro 4 gg
3. Verifica disponibilità materiale ed eventuale richiesta di pagamento 1-15gg
4. Pagamento (1-10gg)
5. Consegna/invio materiale – tempistica dipendente dal pagamento

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

1. Presentazione richiesta e ricezione domande (soggetto istante) – brevi manu/telefono/posta
2. Ricevuta di pagamento (soggetto istante)- brevi manu/posta
3. Consegna/invio materiale (Regione)– brevi manu/posta

### Normativa di riferimento

- Delibera della Giunta Regionale n. 38/5 del 06/08/2009 - Esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi: quantificazione del rimborso dovuto all'amministratraz.reg. per le spese di riproduzione dei documenti e determinazione delle modalità di consegna e trasmissione delle copie ai richiedenti;
- Delibera della Giunta Regionale n. 46/11 del 21/11/1997 - Disposizioni per la duplicazione, cessione e diffusione della Carta tecnica regionale in scala 1:10.000 ;
- Delibera della Giunta Regionale n. 28/25 del 04/07/2000 - Proposta determinazione prezzi per la vendita del materiale cartografico e fotografico del territorio regionale, in dotazione al Servizio della pianificazione territoriale.

### Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

1. Protocollo informatico (SIBAR base)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico	Versione:	01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111102

2. Geo portale (Portale per la consultazione del materiale e numerosi servizi quali informazioni di dettaglio dei dati offerti, referenti da poter contattare per il materiale...)

### **Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento**

Esistenza di diversi DB (alimentati per esempio con dati gare di appalto)

### **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**

-

#### **Criticità:**

Si rimanda alla sezione “Gap analysis/criticità”

## **3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'**

Rappresentano elementi di attenzione:

Da parte della Regione:

- Inesistenza di modulistica standard per le richieste di materiale e conseguente difficoltà nella comprensione delle stesse (presentate in carta libera). La standardizzazione della modulistica agevolerebbe almeno la ricognizione delle informazioni anagrafiche.
- Presentazione delle richieste direttamente nella sede della regione presso il Servizio competente;
- Fuorviante, in molti casi, la stessa identificazione del richiedente (telefonano più persone per la stessa richiesta);
- Utilizzo della porta elettronica del Servizio che spesso non viene inoltrata al Settore causando l'accumulo di pratiche in evase;
- Frequente la necessità di intervenire sulle richieste presentate per non chiarezza e/o difficoltà nell'identificare la reale necessità dell'utente (spesso l'utente è “inesperto” quindi ha bisogno di consultare il personale per una identificazione chiara della tipologia di materiale di cui ha bisogno);
- La gestione dell'archivio e dell'obsolescenza del materiale.

Da parte dell'utente:

- In particolare gli Enti richiedono più volte lo stesso materiale per smarrimento.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS-IS_Richiesta cartografico e fotografico	materiale	Versione: 01
Data emissione:	02/11/2011	Codice identificativo:	Report_AS-IS_Richiesta materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111102

#### 4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 1-10gg
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 2-3 con supervisione del direttore
- N° comunicazioni raccomandate: da **1 a 2** da parte dell'**utente** (eventuale richiesta via posta ricevuta di pagamento); **max 1 da parte della Regione** (eventuale invio materiale per posta).



Organizational elements & Application system (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)	Carries out & Supports (EN)
<p><i>Richiesta di materiale cartografico e fotografico – AS IS</i></p>							
<p>Tutti</p>	<p>Protocollo (EN)</p>	<p>Serv. Sistema informativo territoriale regionale (EN)</p>					

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130



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 “Richiesta di materiale cartografico e fotografico”**

30 novembre 2011

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

## SOMMARIO

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

*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_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

## REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

### ***“Richiesta di materiale cartografico e fotografico” - FASE TO-BE***

#### 1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

##### 1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Andrea Gessa, Dott. Corrias, Geol. Cogoni, Geom. Medda
- 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;**
- **Protocollo elettronico** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla *“scrivania virtuale”*;
- **Istruttoria** (verifica disponibilità del materiale)
- **Eventuale pagamento**
- **Consegna della documentazione**

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);

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

- **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 della richiesta.**

Si prevede l'utilizzo, sin dall'inizio di un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente il Portale, lasciando al canale tradizionale il solo ritiro di materiale non altrimenti trasmissibile.

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"> <li>✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali;</li> <li>✓ posta elettronica certificata con email;</li> <li>✓ sportello con documento di identità;</li> <li>✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.</li> </ul>	Informatizzazione totale
Presentazione richiesta	Utente	Compilazione form	Informatizzazione totale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Valutazione richieste	Servizio	Individuazione disponibilità del materiale e canale di erogazione	Informatizzazione parziale
Eventuale quotazione del materiale e richiesta di pagamento	Servizio	Comunicazione online	Informatizzazione totale
Consegna ricevuta di pagamento e ritiro materiale	Utente e Servizio	Inoltro online ricevuta e ricezione comunicazione sulle modalità di consegna	Informatizzazione parziale

## 2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone un'unica alternativa di riprogettazione che prevede l'informatizzazione totale della fase di richiesta, comunicazione ed eventuale pagamento del materiale. La fase di consegna sarà solo in alcuni casi informatizzabile a seconda della sua natura quindi trasmissibilità informatica.

## 2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

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

Il Portale sarà perfettamente integrato al Geo portale e a tutti gli altri DB/Sistemi in uso per la gestione dei dati potenzialmente oggetto di richiesta.

Verrà informatizzata e standardizzata la modulistica di richiesta, mediante un **form on line** che permetterà così la corretta ed univoca identificazione dell'utente oltre che una preliminare veicolazione della richiesta.

Si attiverà un sistema di **Alert** nel caso di errori o assenza di informazioni della domanda bloccando l'inoltro della stessa fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti.

Data l'elevata eterogeneità delle casistiche e particolarità delle stesse, il Portale avrà una elevata flessibilità.

Segue una esemplificazione delle schermate/interfacce Utente/Regione generate per le principali fasi del procedimento:

Fase	Attore	Interfaccia/Schermata
Presentazione richiesta materiale	Utente	Compilazione <i>form</i> di domanda online con sistema di alert che non consente l'inoltro della pratica in caso di errori.
	Regione	Visualizzazione schermata con i dati di sintesi della richiesta
Visualizzazione richiesta e valutazione	Regione	Visualizzazione domanda ed individuazione automatica collocazione del materiale (Geo portale, cartaceo, a pagamento...)
	Utente	-
Comunicazione della disponibilità del materiale e dell'eventuale pagamento	Regione	Il sistema individua, calcolando in automatico, la necessità quindi importo della quota da pagare
	Utente	Schermata contenente il messaggio di disponibilità del materiale ed importo da pagare
Accettazione quotazione	Utente	Visualizzaione quotazione e apposizione flag su "accetta"/"abbandona"
	Regione	Visualizzazione scelta dell'utente
Pagamento	Utente	Pagamento online
	Regione	Un Alert avvisa circa l'avvenuto pagamento online
Consegna materiale	Regione	Schermata contenente le informazioni di sintesi della richiesta ed un campo note in cui si indicano tempi e modalità di ritiro/visualizzazione materiale secondo le due alternative: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invio nello stesso campo note del link di una "cassetta digitale" (cartella online) contenente il materiale richiesto e lo slot di tempo di disponibilità dello stesso;</li> <li>- Indicazione in campo note delle tempistiche di ritiro, presso la sede regionale, del materiale.</li> </ul>
	Utente	Visualizzazione messaggio

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua.

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

Potrebbe essere comunque soggetto a modifiche la quotazione del materiale.

Gli elementi soggetti a variazione 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 **SIBAR base** (protocollo).

#### 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 di accoglimento della domanda, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità;
- l'utilizzo del protocollo informatico;

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

Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione delle tempistiche di ricezione e valutazione della richiesta

Elementi di gradimento:

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130	Versione:	01
Data emissione:	30/11/2011	Codice identificativo:	Report_TOBE_Richiesta di materiale cartografico e fotografico_v.1.0_20111130

- maggiore affidabilità delle informazioni fornite in richiesta;
- l'utilizzo del protocollo informatico quindi la riduzione del carico di lavoro per lo stesso ufficio
- l'archiviazione elettronica dei documenti;

## 5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

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

## 6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

È in corso di predisposizione da parte della struttura l'alberatura della merceologia fotografica, cartografica, ortofotografica ... potenzialmente disponibile all'utente quindi da tradurre in campi vincolanti nel *form* di richiesta di materiale. Non appena le informazioni saranno prodotte sarà realizzato anche il modello dei dati.



