



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***

**MS7**

**BPR (varie attività)**

**Report AS IS e TO BE procedimento “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l’istruzione”**

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*

*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:	PUB_ISTR_07_Borse di studio_AS IS_TO BE	Versione:	01
Data emissione:	27/04/2012	Codice identificativo:	MS7_BPR_PUB_ISTR_07_Borse di studio_AS IS_TO BE_v.1.0_20120427

**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>
19/04/2012		Dott. Andrea Asunis, Dott.ssa Angela Maria Gra	<i>Team progettuale</i>
	24/04/12	Dott. Andrea Asunis	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424



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 “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per  
l'istruzione”**

24 aprile 2012

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

## SOMMARIO

<b>REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO “BORSE DI STUDIO A SOSTEGNO DELLA SPESA DELLE FAMIGLIE PER L'ISTRUZIONE” (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS).....</b>	<b>3</b>
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE.....	3
2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO .....	3
<b>3 GAP ANALYSIS/CRITICITA’ .....</b>	<b>7</b>
<b>4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO .....</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 Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

## REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO “BORSE DI STUDIO A SOSTEGNO DELLA SPESA DELLE FAMIGLIE PER L'ISTRUZIONE” (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

### 1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

#### 1. PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 19 aprile 2012:

- Per la Regione Sardegna: Andrea Asunis, Angela Maria Frau;
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Antonio Boschetti.

Hanno partecipato all'incontro del 24 aprile 2012:

- Per la Regione Sardegna: Andrea Asunis;
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Antonio Boschetti.

#### 2. OBIETTIVI DELL'INCONTRO

L'incontro si è tenuto con l'obiettivo di:

- a. presentare il progetto e le attività svolte;
- b. raccogliere informazioni sul procedimento preso in esame per la mappatura “as is”;
- c. identificare le prime criticità/gap analysis;
- d. raccogliere approfondimenti/spunti operativi per la fase TO BE.

### 2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

**Titolo:** “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione”

**Assessorato della Pubblica Istruzione**

**Servizio Istruzione**

#### **Descrizione del procedimento:**

La Regione assegna ai Comuni i fondi statali (risorse di cui all'art.1 Legge 62/00 ripartite annualmente tra le Regioni italiane con DD MIUR) per l'attribuzione di borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie sarde per l'istruzione (spese relative a frequenza, sussidi, trasporti, mensa, attrezzature didattiche, ecc.), in base alla popolazione residente in età scolare (dati Istat).

Per l'assegnazione delle borse di studio i comuni sono chiamati a predisporre i bandi con le indicazioni per la presentazione delle domande, attenendosi ai criteri stabiliti nella DGR di riparto delle risorse, ribaditi ed esplicitati, Comune per Comune, nelle Lettere personalizzate inoltrate a questi ultimi dal Servizio Istruzione.

A titolo esemplificativo, per l'anno scolastico 2010/11, i Comuni hanno erogato le borse tenendo conto dei seguenti criteri:

- possibilità di graduare l'entità delle borse da assegnare in base alle fasce Isee delle famiglie, prevedendo, inoltre, l'attribuzione di importi superiori a favore degli alunni che frequentano

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

le scuole secondarie di II grado con particolare riguardo agli iscritti al primo anno di tale ciclo di istruzione;

- definire le spese sostenute dalle famiglie, alla cui copertura sono destinate le borse di studio, come quelle relative alla frequenza, sussidi e attrezzature didattiche, trasporti, mense, viaggi e visite di istruzione.
- l'importo minimo delle spese dichiarabili non deve essere inferiore a 52 euro.

Una volta ricevuta la liquidazione delle somme di propria spettanza da parte del Servizio Istruzione, sulla base dell'istruttoria condotta sulle domande ricevute dalle famiglie, i Comuni predispongono le graduatorie dei beneficiari e, con successive determinazioni dirigenziali, provvedono all'impegno contabile delle singole borse di studio e alla loro liquidazione.

I Comuni hanno il compito di trasmettere al Servizio Istruzione la rendicontazione effettuata e i dati riassuntivi sulle borse di studio erogate, in modo da consentire a quest'ultimo di operare le verifiche di congruità ed il monitoraggio dei risultati conseguiti. In questa fase del procedimento, è previsto che il Servizio proceda a formulare una richiesta di reso delle risorse non liquidate dall'ente locale per le finalità previste dalla normativa entro l'arco del biennio.

### **Destinatari**

I Comuni della Sardegna.

Beneficiari finali delle borse di studio sono:

I genitori o gli esercenti la patria potestà di alunni della scuola primaria e secondaria superiore di I e II grado, sia statali che paritarie, o gli stessi studenti se maggiorenni, appartenenti a famiglie il cui Indicatore della situazione economica equivalente (Isee) non sia superiore a 14.650 euro.

### **Attori coinvolti nelle macrofasi**

1. Predisposizione Piano di riparto risorse Legge 62/00 da approvare con DGR: Servizio Istruzione;
2. DGR di approvazione Piano di riparto delle risorse: Giunta Regionale;
3. Inoltro della Lettera circolare a ciascun Comune sardo: Servizio Istruzione;
4. DGC di approvazione del bando annuale: Comuni;
5. Affissione della DGC sull'albo pretorio comunale (per 15 giorni): Comuni;
6. Istruttoria domande ricevute: Comuni;
7. Liquidazione dei fondi spettanti ai Comuni: Servizio Istruzione;
8. DGC impegno contabile risorse; DGC approvazione delle graduatorie; DGC liquidazione delle singole borse: Comuni;
9. Affissione delle DGC sull'albo pretorio comunale (per 15 giorni): Comuni;
10. Preparazione e trasmissione al Servizio Istruzione della rendicontazione: Comuni;
11. Verifiche sulla rendicontazione ed eventuale richiesta restituzione risorse spettanti non liquidate entro biennio: Servizio Istruzione.

### **Risorse impiegate**

Per il Servizio Istruzione sono coinvolte 2 risorse a tempo parziale (circa 10% tempo pieno).

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

## Volume pratica

Mediamente, pervengono al Servizio Istruzione 377 trasmissioni di rendicontazione delle borse erogate per anno scolastico (una da parte di ciascun Comune sardo). Riguardo alle domande di borsa di studio presentate dalle famiglie ai Comuni, esse variano soprattutto, anche se non esclusivamente, in base alla consistenza demografica dei diversi comuni. A titolo esemplificativo, per l'anno scolastico 2008/09, nel Comune di Sassari – circa 130.000 abitanti – si sono registrate 3.138 domande di borsa di studio; nel Comune di Orgosolo (circa 4.400 abitanti) 355 domande, nel comune di Palmas Arborea (circa 1.500 abitanti), 47 domande. La platea di destinatari potenziali nella regione è pari a circa 184.855 possibili soggetti istanti.

Il procedimento ha un andamento continuativo, sul quale peraltro si innesta l'elemento di frammentarietà rappresentato dal flusso di rendicontazioni, inoltrate al Servizio con tempistiche sfalsate da Comune a Comune.

## Input

- Delibera della Giunta regionale (riparto annuale risorse Legge 62/00) (Giunta regionale)
- Lettera circolare a ciascun Comune (Servizio)
- Domande di borsa di studio ai Comuni (famiglie)
- Rendicontazione (Comuni)

## Output

- Istruttoria beneficiari (comuni)
- Determina di assegnazione delle risorse (Servizio)
- Pubblicazione Servizio)
- Liquidazione delle risorse ai Comuni (Servizio)
- DGC impegno di spesa e liquidazione singole borse ai beneficiari (Comuni)
- Affissione albo pretorio delle DGC (Comuni)
- Verifica rendicontazione (Servizio).

## Tempi effettivi per pratica (standard)

Circa 12 mesi (la tempistica complessiva relativa al bando è condizionata dall'effettiva disponibilità, da parte dei Comuni, delle risorse per l'impegno contabile e la liquidazione delle singole borse e, successivamente, dall'inoltro dei documenti di rendicontazione da parte dei Comuni, sui quali il Servizio Istruzione opera le prescritte verifiche di congruità).

Usualmente, dalla pubblicazione della DGR di riparto delle risorse (fine della stagione estiva) alla pubblicazione della DGC con cui i Comuni approvano il bando trascorrono circa 4 mesi; nel mese di gennaio pervengono ai Comuni le domande di borsa di studio da parte delle famiglie, mentre nel periodo marzo – aprile, gli stessi Comuni provvedono a concludere l'iter istruttorio per poi liquidare le singole borse ai beneficiari. Abitualmente, il flusso di rendicontazioni inoltrate dai Comuni perviene al Servizio Istruzione sino al mese di novembre dell'anno successivo all'avvio del procedimento.

## Tempi effettivi per sottofasi

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

Usualmente la tempistica complessiva per l'intero procedimento è pari a circa 12 mesi; l'inoltro della rendicontazione da parte dei Comuni costituisce un flusso che usualmente si conclude entro il mese di novembre successivo all'inizio dell'iter procedimentale.

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

- Lettera circolare a ciascun Comune (Servizio): modalità cartacea;
- Domande di borsa di studio (famiglie): modalità cartacea (lettera);
- Rendicontazione (Comuni): modalità cartacea (lettera).

**Normativa di riferimento**

La normativa nazionale e regionale di riferimento segue il seguente schema (esempio: anno scolastico 2010/11):

- Legge n. 62 del 10/03/2000, art. 1, comma 9 - norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione
- Delibera della Giunta regionale n. 33/22 del 10/08/2011 - Piano di riparto in favore dei Comuni della Sardegna dello stanziamento per l'assegnazione di borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione, per l'anno scolastico 2010/2011.

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

Si veda il punto "Collegamenti a procedimentali trasversali o di supporto interni alla Regione".

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

L'ufficio utilizza un database access/excel per la sintesi delle informazioni ricevute e come supporto per operare le verifiche di congruità sulla rendicontazione inoltrata dai Comuni.

**Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione**

Collegamento con:

- il procedimento di pubblicazione su sito e Buras;
- Sibar protocollo;
- SIBAR Contabilità.

Per la fase "to be" si prevede il collegamento con:

- SIBAR base e Sibar Contabilità.

**Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione**

Non previsto.

**Criticità:**

Si veda punto successivo.



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report Borse di studio AS IS	Versione:	01
Data emissione:	24/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_07_Report As IS_Borse di studio v.01_20120424

### 3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

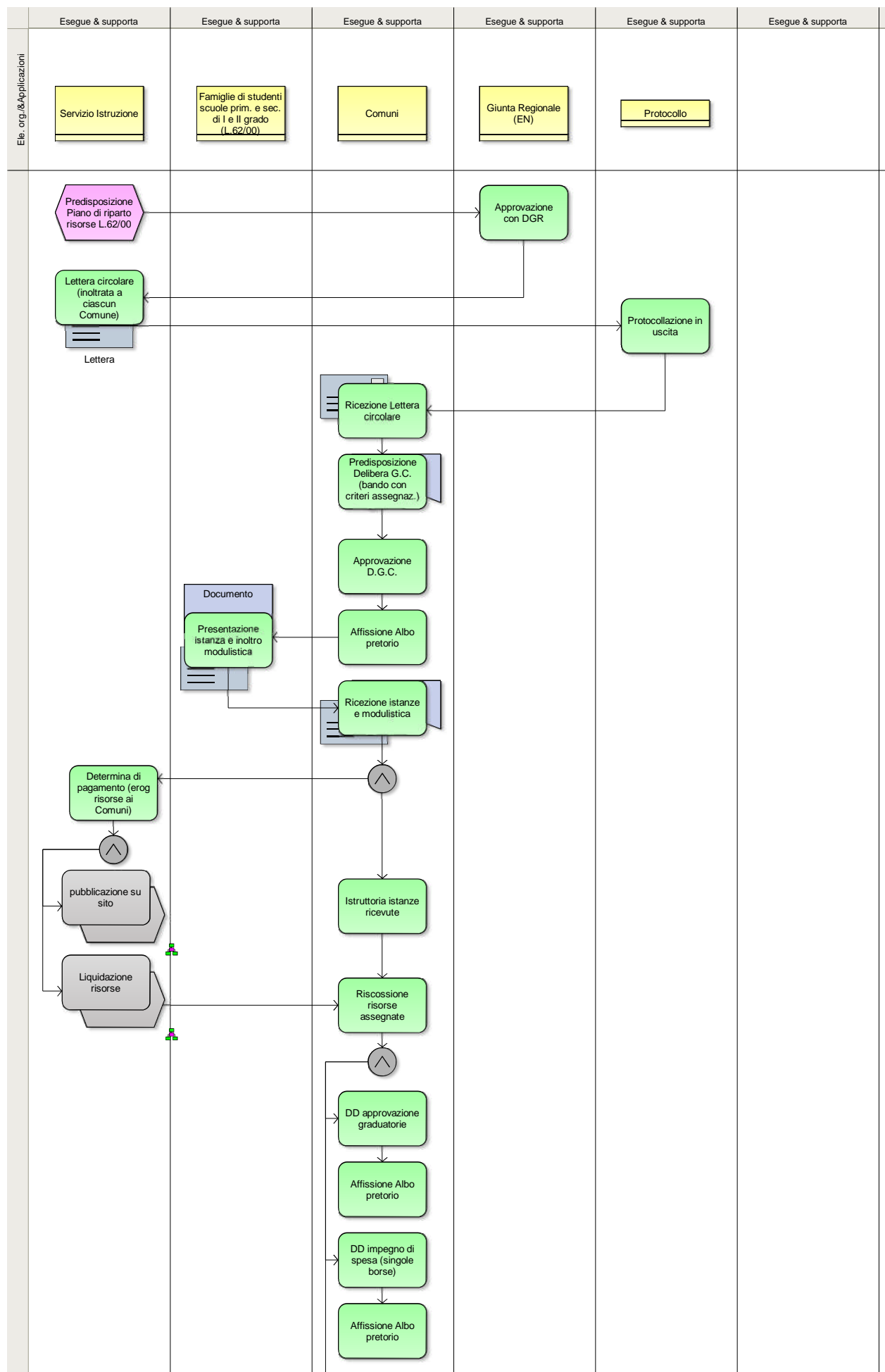
E' stata sottolineata l'opportunità di snellire il peso delle comunicazioni con modalità cartacee e tradizionali, almeno con riferimento alle interrelazioni tra singoli Comuni e Servizio Istruzione. Un esempio lampante è costituito dall'inoltro di Lettere circolari personalizzate a ciascun Comune, che potrebbe essere agevolmente sostituito dalla visualizzazione delle informazioni rilevanti attraverso l'accesso allo Sportello Unico.

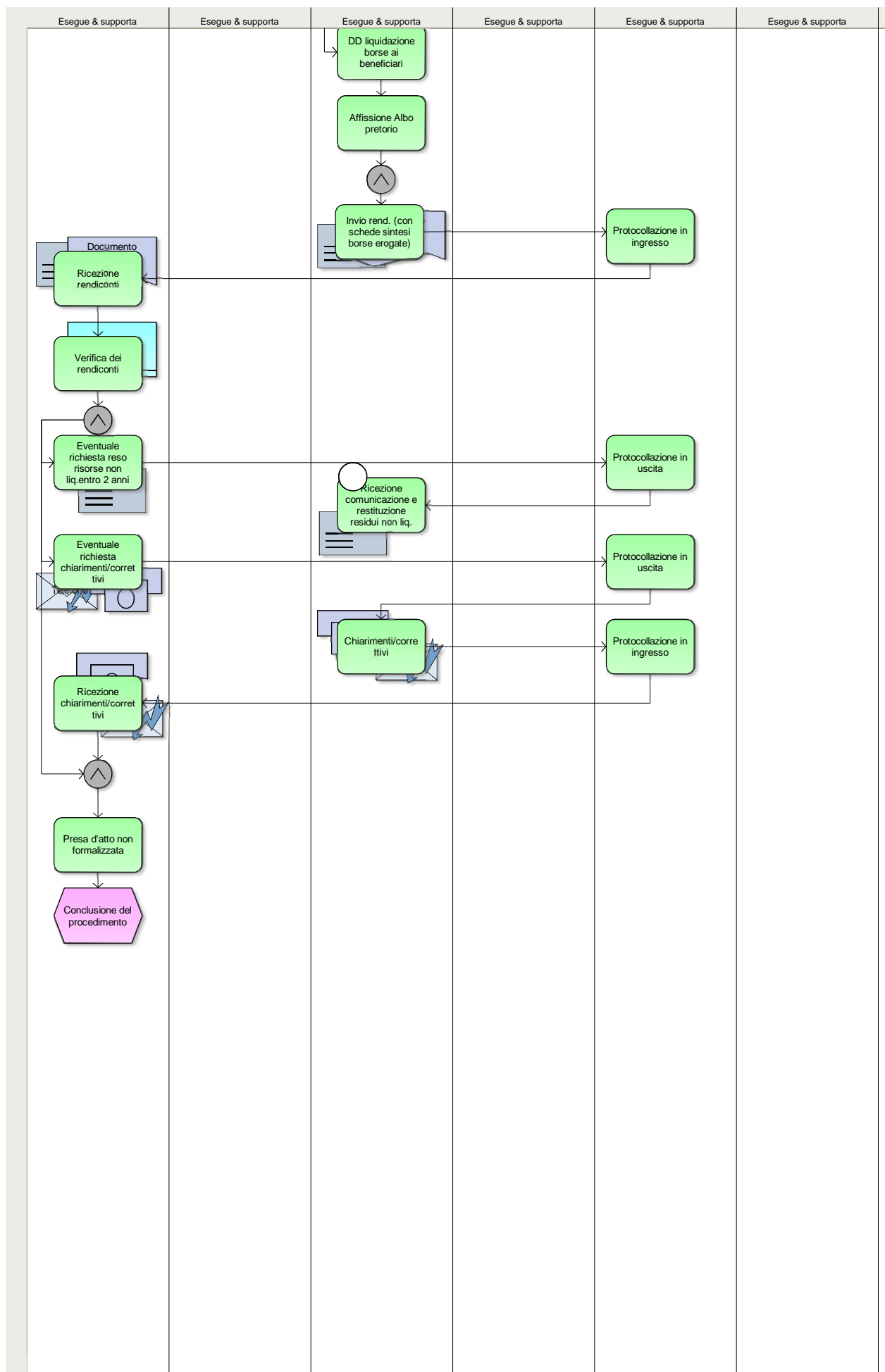
In fase di informatizzazione, sarà possibile optare per due diverse opzioni: spostare parte dell'"onere" di caricamento dati rilevanti per via telematica sui soli Comuni o, in maniera maggiormente "ambiziosa", anche sulle famiglie. Particolare interesse meriterebbe quest'ultima ipotesi di scenario "to be"; sebbene, infatti, si riscontrino ancora taluni problemi di connettività tra gli utenti privati regionali, che in linea teorica potrebbero rendere difficoltoso il flusso di comunicazioni telematiche relativamente alla porzione del procedimento in cui si verifica il concorso attivo delle famiglie (inoltro delle domande di borsa ai Comuni), vanno evidenziate le possibili sinergie attivabili con le Scuole. Queste beneficiano, anche in Sardegna, degli importanti investimenti operati con riferimento al Progetto "Scuola Digitale", teso a superare i vincoli strutturali attraverso l'estensione dello spazio classe con ambienti di apprendimento virtuale (VLE) e sistemi di gestione dei contenuti, LMS (Learning Management System), a cui si sono associati strumenti del Web 2.0; l'implementazione del progetto, inoltre, prevede la diffusione delle lavagne Interattive Multimediali e di superfici dirette ad ampliare il numero di device tecnologici (tablet, netbook, ebook, risponditori...), così da orientare l'attività didattica e gli ambiti ad essa connessi sempre più verso la collaborazione tra scuola, studenti e famiglie.

E' stata infine segnalato l'auspicio di una riforma normativa che cambi la ratio stessa del procedimento, passando dalla previsione del rimborso delle spese sostenute dalle famiglie (che può arrivare 18 mesi dopo il sostenimento delle stesse) alla logica dell'anticipo. Peraltro, come evidenziato nel report "to be", è allo stato difficile prevedere una revisione normativa di questo segno, considerato che l'iter procedimentale è strettamente connesso alle disposizioni di una legge nazionale (Legge 62/00).

### 4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: circa 12 mesi;
- N° persone dedicate: 2 persone a tempo parziale (circa 10% tempo pieno);
- Numero di lettere:
  - 2 lettere da parte della Regione a ciascun Comune;
  - 1 lettera da parte delle famiglie destinatarie al rispettivo Comune di residenza;
  - 1 lettera da parte del Comune (trasmissione della rendicontazione al Servizio Istruzione).





Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419



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 “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per**  
**l’istruzione”**

19 aprile 2012

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

## SOMMARIO

<b>REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO “BORSE DI STUDIO A SOSTEGNO DELLA SPESA DELLE FAMIGLIE PER L'ISTRUZIONE” (FASE TO-BE)</b>	<b>3</b>
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE	3
1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI	3
1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI	3
▪ <b>INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO</b>	<b>3</b>
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 SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE	6
▪ <b>INFORMAZIONI AGGIUNTIVE</b>	<b>6</b>
3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI	6
▪ <b>INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO</b>	<b>6</b>
▪ <b>Allegato I – FLOW CHART DI TO BE</b>	<b>7</b>
▪ <b>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: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

## **REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO “BORSE DI STUDIO A SOSTEGNO DELLA SPESA DELLE FAMIGLIE PER L'ISTRUZIONE” (FASE TO-BE)**

### **1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE**

#### **1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI**

Hanno partecipato all'incontro del 19 aprile 2012:

- Per la Regione Sardegna: Andrea Asunis, Angela Maria Frau;
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Antonio Boschetti.

Hanno partecipato all'incontro del 24 aprile 2012:

- Per la Regione Sardegna: Andrea Asunis;
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Antonio Boschetti.

#### **1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI**

L'obiettivo è stato quello di:

- a. Individuare la possibilità di standardizzare fasi del processo;
- b. Realizzare 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 informazione per l'informatizzazione;
- d. Adeguare i procedimenti ai sistemi informativi.

### **▪ INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO**

#### **2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE**

Come indicato nel report “AS-IS”, ad oggi le attività connesse alla presentazione delle domande ai Comuni e la presentazione della rendicontazione al Servizio Istruzione da parte di questi ultimi, avvengono con modalità tradizionali. Pertanto, di seguito si illustrano le fasi principali caratterizzanti la reingegnerizzazione mediante Sportello Unico e che potranno essere previste in futuro per interventi simili. In particolare, le fasi sono:

- **Accesso e identificazione** allo Sportello Unico da parte dell'utente (Comuni o anche famiglie destinatarie, nello scenario “07\_TO BE”) che potrà avvenire mediante una delle seguenti modalità:
  - ✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali;
  - ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali;
  - ✓ **posta elettronica certificata con email;**
  - ✓ sportello con documento di identità.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

- **Presentazione della modulistica on line** e caricamento della documentazione a corredo;
- **Protocolloazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla “*scrivania virtuale*”;
- **Trasmissione della documentazione on line** attraverso il caricamento della stessa sullo Sportello Unico;
- Possibilità di prevedere la gestione informatica del flusso delle **Determine**;
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente.

A supporto:

- **Sistema di comunicazione immediato utente** -> Regione, Regione -> utente e in alcuni casi comunicazioni interne, sempre in elettronico (nei primi due casi, salvo eccezioni, sempre tramite Sportello Unico);
- **Sistema di Alert** – relativo alla presenza di comunicazioni (ogni qualvolta la Regione comunica con l'utente, segnala a quest'ultimo la necessità di consultare lo Sportello Unico con un sms/email) o relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.

In fase di informatizzazione, sarà possibile optare per due diverse opzioni: spostare parte dell'“onere” di caricamento dati rilevanti per via telematica sui soli Comuni o, in maniera maggiormente “ambiziosa”, anche sulle famiglie. In relazione a quest'ultima ipotesi di scenario “to be”, peraltro, occorre evidenziare come tra le attuali criticità segnalate dal Servizio, si riscontrino ancora problemi di connettività tra gli utenti privati regionali, tali da poter rendere difficoltoso il flusso di comunicazioni telematiche relativamente alla porzione del procedimento in cui si verifica il concorso attivo delle famiglie, attraverso l'inoltro delle domande ai Comuni.

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 allo Sportello Unico	Utente (Comuni, famiglie solo nello scenario 07.2 TO BE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali;</li> <li>✓ <b>posta elettronica certificata con email;</b></li> <li>✓ sportello con documento di identità;</li> <li>✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.</li> </ul>	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione (istanza borsa di studio)	Utente (famiglie)	Inserimento dati e caricamento documenti	Informatizzazione totale, solo nel caso si opti per l'opzione “07.2 TO BE
Protocolloazione	Protocollo	Protocolloazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione	Utente	Caricamento documenti	Informatizzazione totale

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

Fase	Attore	Modalità	Proposte
Comunicazioni	Utente (Comuni)/ Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale
Impegno e liquidazione risorse	Servizio	Colloquio tra Portale e SIBAR contabilità per trasmissione determine, sblocco impegno e pagamento.	Informatizzazione totale
	Comune	Visualizzazione stato di pagamento	Informatizzazione totale
Compilazione moduli rendicontazione borse	Comune	Form per caricamento dati rilevanti e riepilogo generato automaticamente al complemento dei form	Informatizzazione totale

Come emerge anche dalla lettura dell'allegato "modello dei dati", sarà necessario lasciare ai Comuni taluni margini di discrezionalità, sia per quanto concerne la data di approvazione del bando annuale, sia per quanto attiene all'entità delle singole borse da liquidare, sia con riferimento agli stessi criteri funzionali all'approvazione delle graduatorie di beneficiari (basati su specifiche reddituali, sulla tipologia di spese sostenute dalle famiglie, ecc.).

Per evitare i rischi di frammentarietà, in un'ottica di standardizzazione e omogeneizzazione procedimentale, è possibile ipotizzare che la Regione disponga un maggiore accentramento (e maggiore rigidità) dei criteri di selezione. Peraltro, è opportuno rilevare come, soprattutto nell'ipotesi di scenario 07.2TO BE, dai margini variabili di flessibilità di cui i Comuni usufruiscono, possa discendere un incremento tendenziale dei livelli di trasparenza a beneficio degli utenti (potrebbero ad esempio emergere spunti di riflessione a seguito della visualizzazione e comparazione di diversi criteri adottati in comuni limitrofi).

## **2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE**

1. Ipotesi, maggiormente conservativa, di reingegnerizzare la parte del procedimento che vede il coinvolgimento attivo dei Comuni;
2. ipotesi, più ambiziosa, ma da prediligere, di ampliare l'informatizzazione del procedimento, coinvolgendo anche la fase relativa alla presentazione delle istanze e relativa modulistica ai Comuni da parte delle famiglie. Optando per questa soluzione, sarebbe possibile superare gli ostacoli potenziali determinati dalle difficoltà di connettività degli utenti privati regionali, attivando delle sinergie con il Progetto "Scuola Digitale", teso a conseguire una stretta interrelazione tra Istituti scolastici e famiglie riguardo alle diverse tematiche legate alla digitalizzazione a supporto della didattica.

## **2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA**



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

Come evidenziato nel report “as is” è stato segnalato l’auspicio di una riforma normativa che possa cambiare la *ratio* stessa del procedimento, dalla logica del rimborso delle spese sostenute dalle famiglie (che può arrivare 18 mesi dopo il sostenimento delle stesse) a quella dell’anticipo. Peraltro, come evidenziato nel report “to be”, è allo stato difficile prevedere una revisione normativa di questo segno, considerato che l’iter procedimentale è strettamente connesso alle disposizioni di una legge nazionale (Legge 62/00).

## **2.4 SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE**

Il procedimento si caratterizza per la propria natura temporale continuativa.

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

## **▪ INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

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

Il procedimento prevede dei collegamenti con:

- il Protocollo – Sibar base;
- SIBAR contabilità;
- la pubblicazione su sito e BURAS.

### **3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI**

Non previsto.

## **▪ INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO**

Tempo medio di attraversamento del processo: con lo scenario “07.2 TO BE” è ipotizzabile una riduzione dell’iter procedimentale da 12 a 10 mesi; le tempistiche, infatti, si ridurrebbero:

- nella fase del procedimento ricompresa tra la pubblicazione del bando da parte del singolo Comune e il completamento dell’iter istruttorio da parte di quest’ultimo, soprattutto in ragione del caricamento delle istanze e dei dati rilevanti caricati telematicamente dalle famiglie;
- nella fase di verifica operata dal Servizio sulle rendicontazione, il virtù del caricamento telematico effettuato dei Comuni attraverso l’accesso allo Sportello Unico, previsto in entrambe le ipotesi di scenario.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

Per effetto dell'informatizzazione descritta all'ultimo punto, valido anche per l'ipotesi di scenario "07.1 TO BE", è ipotizzabile una riduzione dell'iter procedimentale, relativamente a tale scenario di reingegnerizzazione "minimale", da 12 a 11 mesi.

Si ritiene infine opportuno evidenziare come per talune fasi del procedimento, in quanto particolarmente legate alle dinamiche organizzative e procedurali interne ai competenti uffici dei Comuni – segnatamente, procedura di impegno e di liquidazione delle risorse ai beneficiari – non sia allo stato ipotizzabile una riduzione significativa delle tempistiche.

Elementi di gradimento:

- Eliminazione e/o riduzione della documentazione cartacea a supporto;
- Archiviazione elettronica dei documenti;
- Utilizzo della firma digitale.

#### ▪ ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

In allegato al presente report vi è il flow chart di TO BE relativo all'ipotesi, maggiormente conservativa, di reingegnerizzare la parte del procedimento che vede il coinvolgimento attivo dei Comuni (ID: PUBL\_ISTR\_07.1 TO BE) e il flow chart di TO BE relativo all'ipotesi, più completa e "ambiziosa", di ampliare l'opera di informatizzazione del procedimento coinvolgendo anche la fase relativa alla presentazione delle istanze e relativa modulistica ai Comuni da parte delle famiglie (ID: PUB\_ISTR 07.2 TO BE).

#### ▪ ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

La verifica della rendicontazione oggi trasmessa da parte dei Comuni in formato cartaceo, attuata dal Servizio avvalendosi di un database access/excel, sarà agevolata dal caricamento mediante Sportello Unico, da parte dei Comuni, dei dati rilevanti in formato elettronico. Ciò consentirà agli operatori della Regione di ridurre considerevolmente la mole di documentazione cartacea da esaminare, nonché di operare con maggiore celerità le operazioni di verifica di congruità.

Il modello prevede anche l'adozione di una informatizzazione più completa, che investa anche la fase di presentazione delle domande di borsa di studio, da parte delle famiglie, ai Comuni di residenza (come anticipato, descritta nel flow chart PUB\_ISTR 07.2 TO BE allegato al presente report).

Il modello dei dati di seguito proposto è stato calibrato avendo riguardo alle 2 diverse ipotesi di reingegnerizzazione, nonché alle proposte di standardizzazione (e relativi accorgimenti) descritte in precedenza.

<b>MODELLO DEI DATI – Procedimento "Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione"</b>		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
<b>Utente</b> <b>Domanda (borsa di studio)*</b>	Comune al quale è indirizzata la domanda	
	Nome e cognome	
	Data e luogo di nascita	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

### MODELLO DEI DATI – Procedimento “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione”

Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
*Nb: campi necessari nell'ipotesi di scenario 07-2_TO BE	Comune di residenza	
	Indirizzo di residenza	
	Telefono	
	Alunno	
	Anno scolastico frequentato	
	Scuola	
	ISEE rilasciata da	
	Data	
	Firma	
<u>Utente (famiglie)</u> <u>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio – spese sostenute</u>  *Nb: campi necessari nell'ipotesi di scenario 07-2_TO BE	a) Euro spesi per iscrizione	
	b) Frequenza (euro spesi per il soggiorno presso convitti)	
	c) Sussidi didattici (euro spesi per vocabolari, atlanti storici e geografici etc. esclusi libri testo)	
	d) Euro spesi per Attrezzature didattiche	
	e) Euro spesi per Trasporto (eventuale differenza non rimborsata ai sensi della L.R. 31/84	
	f) Mensa (spese sostenute presso mense gestite dal comune o dalla scuola)	
	g) Euro spesi per Viaggi e visite di istruzione	
	Totale euro	Calcolo automatico
	Nome e cognome	
	In qualità di	
	Nome e cognome dell'alunno	
	Istituto scolastico	
	Classe	
	Sezione	
	Data	
	Firma	
<u>Utente (Comune)</u>	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola elementare, criterio ISEE: ripartizione delle famiglie istanti in fasce di reddito	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola elementare, percentuale di risorse assegnate dalla Regione al Comune per ciascuna fascia ISEE individuata.	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola media, criterio ISEE: ripartizione delle famiglie istanti in fasce di reddito	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola media, percentuale di risorse assegnate dalla Regione al Comune per ciascuna fascia ISEE individuata.	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola secondaria superiore, criterio ISEE: ripartizione delle famiglie istanti in fasce di reddito	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari – scuola secondaria superiore, percentuale di risorse assegnate dalla Regione al Comune per ciascuna fascia ISEE individuata.	
	Dettaglio criteri adottati per graduatoria beneficiari ulteriori rispetto alla fascia reddituale (es. tipologia spesa sostenuta)	
	Estremi DGC di approvazione dei criteri di ripartizione	
	Data approvazione DGC criteri di selezione	
<u>Utente (Comune)</u>	Comune	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report: Interventi contro dispersione scolastica TO BE	Versione:	01
Data emissione:	19/04/2012	Codice identificativo:	PUB_ISTR_40_Report TO BE Borse di studio_v.01_20120419

**MODELLO DEI DATI – Procedimento “Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione”**

Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
<b>riepilogo dei dati relativi all'assegnazione delle borse di studio*</b>  <i>*Le informazioni anagrafiche relativi ai beneficiari e le informazioni sulle spese sostenute da questi ultimi, vengono caricati ex novo dal Comune solo nell'ipotesi di scenario “minimale” 07.01 TO BE.</i>	Assessorato	
	Responsabile	
	Tel	
	Protoc.	SIBAR base
	Data	
	Scuola primaria/Fascia A: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola primaria/Fascia B: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola primaria/Fascia C: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di I grado/Fascia A: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di I grado/Fascia B: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di I grado/Fascia C: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di II grado/Fascia A: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di II grado/Fascia B: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Scuola secondaria di II grado/Fascia C: n. borse di studio e importo complessivo erogato €	Calcolo automatico
	Dirigente responsabile	

