



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 “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale  
a favore degli invalidi e reduci di guerra”**

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

BPR8 - Proposte di revisione normativa

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

10 dicembre 2013

Versione 3

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS_02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra _AS IS_TO BE	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	MS4_BPR_TRAS_02_Agevolazioni tariffarie invalidi e reduci guerra _AS IS_TO BE_v.3.0_20121210.docx

**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>
12/10/2011	-	Dott. Stefano Campesi	<i>Team progettuale</i>
	24/11/2011	Dott. Stefano Campesi	<i>Team progettuale</i>
	30/01/2012	Dott. Stefano Campesi	<i>Team progettuale</i>

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130



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 “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra”**

30 gennaio 2012

Versione 02

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

## SOMMARIO

<b>REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:</b> .....	<b>3</b>
<b><i>“AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA” - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS</i></b> .....	<b>3</b>
1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE.....	3
2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO .....	3
<b>3 GAP ANALYSIS/CRITICITA’</b> .....	<b>6</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_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

## REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

### ***“AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA” - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS***

#### 1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

##### 1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 12 ottobre 2011:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Stefano Campesi
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa

##### 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: “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra”**

##### **ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

**Direzione generale dei trasporti**

**Servizio degli appalti e gestione dei sistemi di trasporto**

Il Procedimento ha per oggetto il rilascio e il rinnovo della tessera regionale per ottenere le agevolazioni tariffarie sul trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano ad invalidi e reduci di guerra.

##### **Destinatari**

-invalidi e reduci di guerra

-minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali con accompagnamento che superano il tetto di reddito massimo di 25.459,88 euro hanno diritto all'abbonamento gratuito per l'accompagnatore

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

che siano in possesso dei seguenti requisiti

- grado di invalidità pari ad almeno il 70%;
- situazione reddituale del nucleo fiscale, ai fini della concessione del beneficio economico regionale in materia di trasporto pubblico locale, non superiore a 25.459,88 euro. Il reddito può essere attestato con la certificazione Isee.

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

1. Presentazione istanza e documentazione allegata: soggetto istante
2. Ricezione e protocollazione: Ufficio Protocollo (con l'utilizzo di SIBAR base)
3. Fase istruttoria: Servizio degli appalti e gestione dei sistemi di trasporto (DG Trasporti)/Servizi territoriali
4. Richiesta di rimborso: Azienda di trasporto

#### **Risorse impiegate**

Impiego di 3 risorse:

- 2 Funzionari istruttori (*non full time*) e dirigente in supervisione

#### **Volume pratica**

15.000 tessere attive

#### **Input**

- Per la richiesta della tessera:

autocertificazione contenente l'indicazione di:

- 1) dati anagrafici;
- 2) codice fiscale;
- 3) indirizzo di residenza e numero telefonico;
- 4) domicilio;
- 5) numero componenti del nucleo familiare;
- 6) situazione reddituale del nucleo fiscale (rilevabile anche dal certificato [Isee](#));
- 7) grado di invalidità;

- fotocopia del documento di identità;

- una fotografia recente in formato tessera, a colori.

Per il rinnovo della tessera:

- autocertificazione contenente l'indicazione dei:

- 1) dati anagrafici;
- 2) codice fiscale;
- 3) indirizzo di residenza e numero telefonico;
- 4) situazione reddituale del nucleo fiscale (rilevabile anche dal certificato [Isee](#));
- 5) grado di invalidità;
- 6) vecchia tessera.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

### Output

- Generazione tessera per il trasporto

### Tempi effettivi per pratica (standard)

Fase istruttoria: 45gg

Eventuali integrazioni: 10gg

Si ricorda che l'utente può richiedere la tessera:

- personalmente, presso l'Assessorato dei Trasporti o i Servizi territoriali degli enti locali competenti;
- per corrispondenza;
- tramite le associazioni di categoria o attraverso i servizi sociali del Comune di appartenenza.

I tempi riportati quindi sono relativi ad una procedura standard nella quale la richiesta e documentazione viene inviata a mezzo posta. Nella prassi, i richiedenti presentano domanda direttamente allo sportello della Regione. In questo caso i tempi si riducono anche ad una sola giornata.

### Tempi effettivi per pratiche eccezionali:

N/A

### Tempi per Fase principali e singole sottofasi

Istruttoria: da 1 a 45gg

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

1. Ricezione istanze: A/R (o *brevi manu*)
2. Rilascio tessera A/R (o *brevi manu*)

### Normativa di riferimento

- Legge regionale n. 21 del 07/12/2005, art. 26 - Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna Delibera della Giunta Regionale n. 49/15 del 28/11/2006 - Agevolazioni tariffarie trasporto pubblico locale invalidi e reduci di guerra;
- Delibera della Giunta Regionale n. 53/53 del 04/12/2009 - Agevolazioni tariffarie trasporto pubblico locale di invalidi e dei reduci di guerra;
- Delibera della Giunta Regionale n. 44/41 del 14/12/2010 - Agevolazioni tariffarie trasporto pubblico locale di invalidi e dei reduci di guerra.

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

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

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

-DB excel dei beneficiari che hanno presentato istanza direttamente alla Regione e/o ai Servizi territoriali

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

#### -SIBAR (protocollazione)

Da Gennaio 2012 disponibile anche in nuova versione che presenterà le seguenti novità:

1. *Flusso documentale* – Presenza di una “*scrivania virtuale*” all'interno della quale l'utente interno scansionerà la documentazione relativa a ciascuna pratica;
2. *Firma Digitale* – il sistema sarà un incentivo all'utilizzo della firma digitale (RUP e Direttori di Servizio potranno firmare digitalmente i documenti riducendo ancora di più le tempistiche del procedimento)
3. *Archiviazione* – Non sarà più necessaria l'archiviazione sostitutiva

-**SIBAR contabilità** – per impegno e liquidazione dei contributi.

### Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Si ricorda solo il rapporto con l'impresa affidataria del servizio di trasporto nei confronti della quale la Regione corrisponde l'agevolazione. Questa ha anche un accesso, in sola lettura al DB excel della Regione.

#### Criticità

Si rimanda alla sezione “Gap analysis/criticità”

### 3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Rappresentano, ad oggi, elementi di attenzione:

1. la modalità di gestione pratiche, in quanto:

- caricamento manuale dei dati su più strumenti informatici DB excel;
- La trasmissione della documentazione avviene per vie brevi (molto spesso in modo errato perché l'utente si presenta all'azienda di trasporto direttamente) o a mezzo posta. Ciò comporta nel primo caso la necessità per l'utente disabile di recarsi presso lo sportello e nel secondo possibili ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione. Inoltre molto spesso le pratiche consegnate per vie brevi non vengono protocollate;  
Infine la consegna della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa e/o identificazione di documentazione anche superflua;
- mancato utilizzo del protocollo informatico (lo smistamento della corrispondenza avviene ancora con vecchi metodi).

2. La verifica dei requisiti non viene realizzata sulla documentazione ISEE, ma sul controllo di eventuali autodichiarazioni o, in mancanza, sulle dichiarazioni dei redditi.

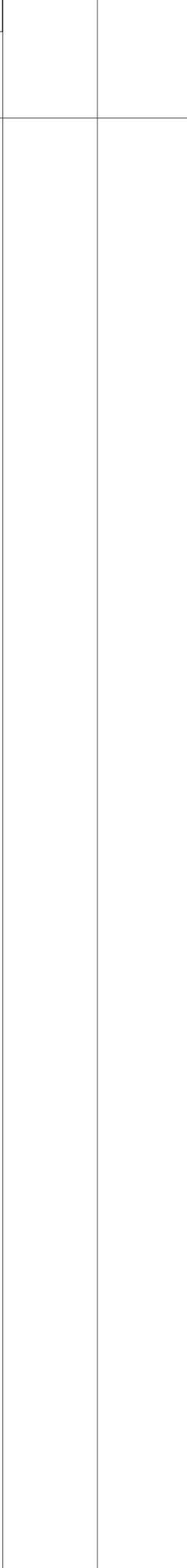
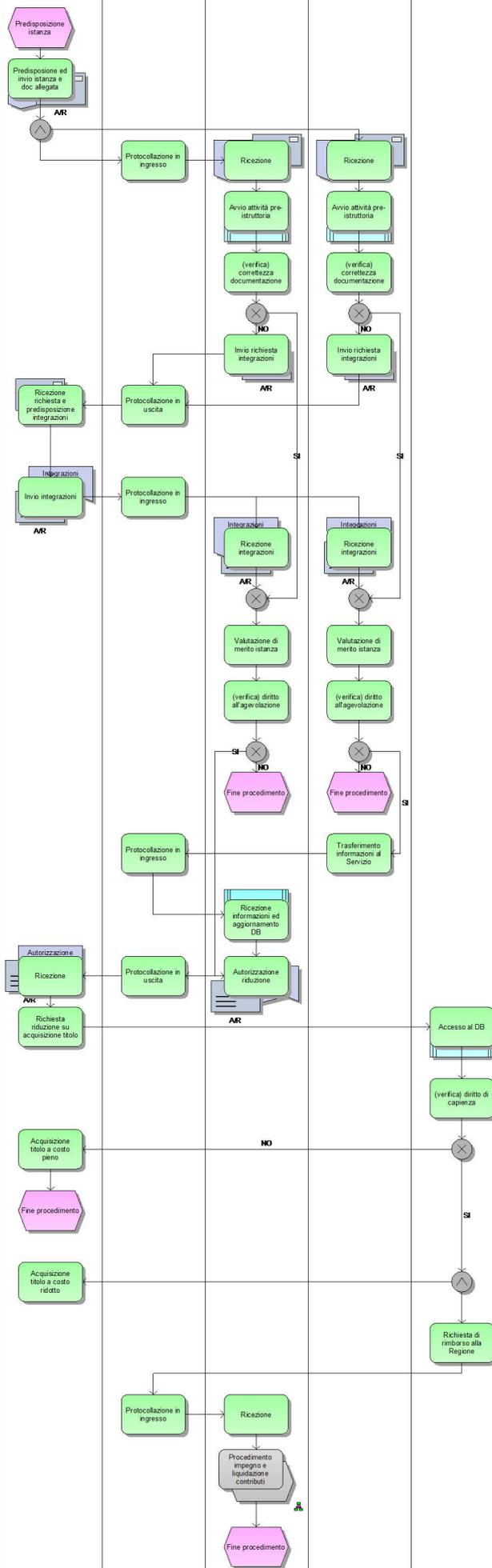
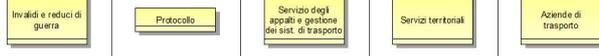
3. Secondo la normativa il grado di invalidità richiesto per l'assegnazione dell'agevolazione dovrebbe essere pari ad almeno il 50%. Per prassi il grado di invalidità riconosciuto è pari al 70%.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report_AS IS_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	02
Data emissione:	30/01/2012	Codice identificativo:	Report agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi_AS IS_v.2.0_20120130

#### 4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: da 1 a 45gg
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 2 ( *part time*) e dirigente in supervisione
- N° comunicazioni raccomandate: da 0 a 2 da parte dell'utente (quando questi invia l'istanza direttamente alla Regione/servizio territoriale ed in caso di integrazioni) e da 0 a 2 da parte della Regione.

Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra – AS IS



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi



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 “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a**  
**favore degli invalidi e reduci di guerra”**

10 dicembre 2012

Versione 3

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

## SOMMARIO

<b>REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:</b> .....	<b>3</b>
<b><i>“Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra” - 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.....	5
2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA .....	5
2.4 SCENARI D’USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L’INFORMATIZZAZIONE.....	5
<b>3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE</b> .....	<b>7</b>
3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI.....	7
<b>3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS</b> .....	<b>7</b>
<b>4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO</b> .....	<b>8</b>
<b>5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE</b> .....	<b>8</b>
<b>6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI</b> .....	<b>8</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:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

## REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

### ***“Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra” - FASE TO-BE***

#### 1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

##### 1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 24 novembre 2011

- Per la Regione Sardegna: Dott. Stefano Campesi
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa, Nicolina Di Sarli

Hanno partecipato all'incontro del 30 gennaio 2012

- Per la Regione Sardegna: Dott. Stefano Campesi
- Per il Team progettuale (PwC): Alessandro La Rosa

Hanno partecipato all'incontro del 6 dicembre 2012:

- Per la Regione Sardegna: Salvatore Cogoni, Igor Povolo, Adele Falconi, Maria Rita Carboni,
- Per la Cabina di Regia: Gualtiero Asunis, Marinella Locci
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Maria Pia Giaccio

##### 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.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

- **Presentazione richiesta e trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sul Portale;
- **Protocollo elettronico** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla "scrivania virtuale";
- **Istruttoria** (*manuale* nella parte di valutazione di merito);
- **Impegno e liquidazione** del monte agevolazione all'azienda di trasporto incaricata attraverso colloquio automatico con SIBAR.

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** (ogniquale volta 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.

Nonostante l'utenza sia composta da persone disabili, almeno il 70%-80% della stessa potrebbe essere raggiunta attraverso il canale informatico grazie comunque al buon livello di conoscenza degli strumenti IT o la vicinanza di persone /assistenti/Associazioni di categoria sicuramente in possesso di un buon livello di conoscenza di Internet. A supporto della restante parte di utenza, seppur possibile nuovamente la disponibilità di familiari/assistenti, si può prevedere l'allestimento di una postazione informatica presso i Comuni.

Si prevede, sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente il Portale.

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 istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Servizio	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form)	Informatizzazione totale

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Servizio	Inserimento esito online	Informatizzazione parziale
Generazione tessera	Servizio	Generazione automatica della tessera online con un codice a barre riconoscibile dall'azienda di trasporto	Informatizzazione totale
Impegno e liquidazione agevolazione	SIBAR contabilità	Colloquio automatico Portale-SIBAR <i>contabilità</i>	Informatizzazione totale

## 2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone un'unica alternativa di riprogettazione che prevede che l'intero processo sia supportato dallo sportello unico. In una fase iniziale, all'interno dello Sportello potrà essere prevista la doppia opzione per l'applicazione del criterio IRPEF/ISEE.

Una volta approvata la revisione normativa, si potrà prevedere l'utilizzo del solo indicatore ISEE.

## 2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

È necessario intervenire a livello normativo con la definizione della documentazione da presentare e sulla quale calcolare l'agevolazione (ISEE, IRPEF..). Rispetto alla modifica normativa si rimanda allo specifico approfondimento predisposto (cfr. BPR 8).

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

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione (attualmente word) mediante **form on line** al fine di consentire 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.

Sarà prevista l'eventuale possibilità di modificare alcune informazioni inserite in fase di presentazione richiesta (es. cambio indirizzo ...) previa comunicazione online alla Regione e comunque non oltre determinate tempistiche del procedimento (es. cambiare indirizzo a tessera già emessa).

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

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

L'utente/persona delegata/tutore potrà quindi compilare on line la documentazione e allegare il verbale della commissione medica attestante il grado di invalidità.

In aggiunta, nei soli casi di richiesta di nuova tessera, la scannerizzazione di:

- fotocopia del documento di identità;
- una fotografia recente in formato tessera, a colori.

Si specifica che il considerazione dei progetti già realizzati dalla Regione, quali il progetto ALL-IN, i soggetti istanti del presente procedimento potranno accedere, qualora necessario, alle strutture messe a disposizione sul territorio (scuole, biblioteche, luoghi associativi).

In aggiunta, considerando che al procedimento prendono parte le aziende di trasporto, si specifica che tali soggetti accedendo allo Sportello Unico potranno effettuare la richiesta di capienza.

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.
	Regione	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria.
Istruttoria di merito	Regione	Generazione automatica della tessera con codice a barre riconoscibile dall'Azienda di trasporto
	Utente	Visualizzazione tessera e stampa codice a barre
Comunicazioni	Regione	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale il personale scriverà il testo della comunicazione
	Utente	Schermata contenente il messaggio di richiesta
Impegno e liquidazione contributi	Regione	Colloquio tra i due sistemi per trasmissione determine, sblocco impegno e pagamento
	Utente	Visualizzazione stato di pagamento

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua.

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

Potrebbero comunque essere soggetti a variazione:

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

- la % di invalidità minima
- l'importo di reddito massimo

Tali elementi 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** e **SIBAR contabilità** rispettivamente per la protocollazione e per la liquidazione dei contributi;

#### 3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Si prevede l'accesso allo sportello unico anche alle Aziende di trasporto.

#### 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;

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.

Le banche dati attualmente in uso dal personale regionale verranno recuperati attraverso caricamento sul Portale delle informazioni ivi contenute.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:	3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo:	Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

#### 4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

1. Tempo medio di attraversamento del processo: azzeramento del tempo rispetto all'attuale modalità di consegna a mezzo posta o servizi territoriali
2. Riduzione in termini di:
  - N° raccomandate o posta ordinaria a cura delle Associazioni: 0
  - N° comunicazioni raccomandate da parte del Settore: 0

Elementi di gradimento:

- Riduzione/azzeramento di persone che si presentano allo sportello;
- 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

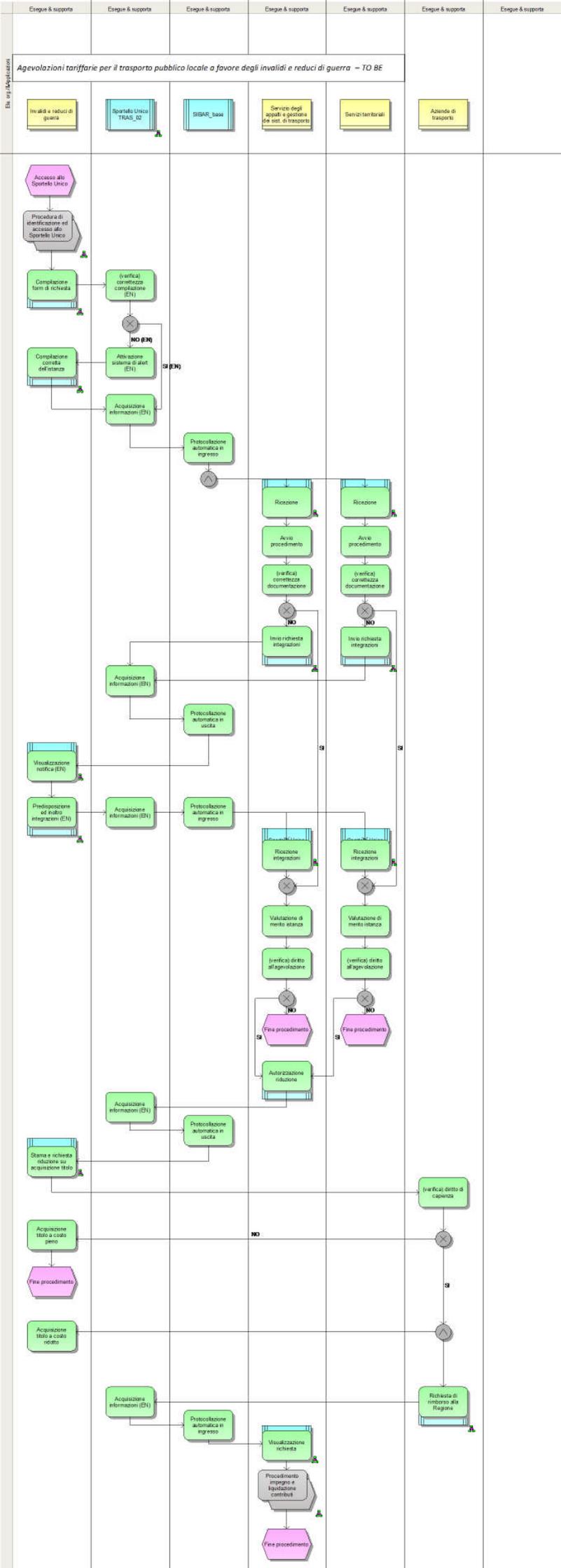
Di seguito vi è il "modello dei dati" necessari all'informatizzazione del procedimento.

<b>MODELLO DEI DATI – Procedimento "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra"</b>		
Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
<b>Utente Istanza</b>	Tipo di card (flag su "nuova", "rinnovo", "duplicato")	
	Nome e cognome richiedente	
	% invalidità, con accompagnatore, ind. frequenza/reduce di guerra (flag su una alternativa)	
	Titolare pensione di invalidità INPS cat. IO (flag)	
	Invalidità INAIL cat. 1/ 2-3/4 (flag su una delle tre alternative)	
	Dichiarazione di essere Residenti o domiciliati in comuni serviti da mezzi pubblici urbani	
	Dichiarazione di essere Residenti o domiciliati in comuni non serviti da mezzi pubblici urbani o che usufruiscano di mezzi di	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online		
Documento:	TRAS 02 Report_TOBE_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra	Versione:3
Data emissione:	10/12/2012	Codice identificativo: Report_TOBE_TRAS 02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico ad invalidi

**MODELLO DEI DATI – Procedimento “Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra”**

Owner input dati	Informazioni	
	Elenco	Banca dati
	trasporto extraurbano	
	Data di nascita, luogo	
	Indirizzo di residenza	
	Indirizzo di domicilio	
	Codice fiscale	
	N° di telefono	
	N° componenti nucleo familiare	
	Situazione reddituale	
	Scansione verbale commissione e documento di identità con foto	
	Dichiarazione di essere informato che ai sensi e per gli effetti di cui all'art.10 delle l. 675/96 che i dati raccolti saranno trattati con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito del procedimento per la quale la presente dichiarazione viene resa.	
<b>Schermata interna Regione</b>	Nome e cognome richiedente	Recupero da domanda
	Data rilascio/rinnovo tessera	Recupero da domanda
	Ragione sociale Azienda di trasporto	
	Numero di tessere per azienda	
	Importi dell'azienda per utente	
	Quota a carico della regione	



Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'



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**

**Procedimento:**  
**“Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e**  
**reduci di guerra”**

**Proposta di revisione normativa**

10 dicembre 2012

Versione 01

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

## SOMMARIO

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	3
2	PROPOSTA DI REVISIONE NORMATIVA .....	3

*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:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

## 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il presente documento propone interventi di modifica alla Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21 - Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna di cui al procedimento avente per oggetto le "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra" (Id procedimento: TRAS 02).

## 2 PROPOSTA DI REVISIONE NORMATIVA

Si propone di seguito la revisione dell'art. 26 Capo VI della Legge regionale suddetta. Nello specifico, tale revisione nasce dalla considerazione da parte del Servizio degli appalti e gestione dei sistemi di trasporto che nell'ambito del procedimento in oggetto venga utilizzato quale criterio per la concessione delle agevolazioni tariffarie "il reddito personale annuo complessivo, calcolato agli effetti dell'IRPEF". In considerazione della tipologia di utenza e delle prassi adottate anche da altre Amministrazioni regionali, si potrebbe prevedere di considerare quale parametro l'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

### Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21

#### Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna

Il Consiglio Regionale ha approvato

Il Presidente della Regione promulga la seguente legge:

#### Capo VI

Servizi minimi e contratti di servizio

#### Art.20

Servizi minimi

1. La Regione garantisce il diritto alla mobilità attraverso i servizi minimi di trasporto pubblico locale, finanziati con proprie risorse e attraverso l'impiego, integrandoli con i tradizionali sistemi di gestione dei servizi, di particolari modalità di espletamento dei servizi stessi. I servizi minimi, qualitativamente e quantitativamente sufficienti ad assicurare il diritto alla mobilità ed i cui costi sono a carico del bilancio regionale, sono definiti, per ciascun bacino di traffico, con i programmi triennali regionali. Essi devono assicurare:

- a) l'integrazione fra le reti di trasporto alle diverse scale territoriali e fra i differenti modi di trasporto;
- b) il pendolarismo scolastico e lavorativo;
- c) la fruibilità da parte degli utenti dei servizi amministrativi, socio-sanitari e culturali;
- d) le esigenze di ridurre la congestione del traffico e l'inquinamento acustico ed atmosferico;
- e) le esigenze di spostamento porta-porta di specifici target di domanda;
- f) la necessità di trasporto delle persone con ridotta capacità motoria.

2. Nella determinazione del livello dei servizi minimi la Regione, previa intesa con le autonomie locali, adotta quantità e standard di qualità dei servizi di trasporto, al fine di soddisfare i requisiti e criteri previsti dal comma 2 dell'articolo 16 del decreto legislativo n. 422 del 1997 ed in particolare quelli riconducibili:

- a) al soddisfacimento della domanda pendolare con particolare attenzione a quella generata dai territori a domanda debole, nei quali la Regione promuove forme di sperimentazione di servizi a

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

gestione non convenzionale, anche mediante l'impiego di tecnologie innovative;

b) all'intermodalità e scambio fra le reti di trasporto alle diverse scale territoriali ed urbane;

c) al sostegno e incentivazione all'uso dei modi di trasporto poco inquinanti e maggiormente efficaci ed economici;

d) al ricorso alle modalità ed alle tecniche di trasporto più idonee a soddisfare le esigenze di trasporto delle persone con disabilità;

e) alla realizzazione di un'informazione unitaria in riferimento all'intero sistema di mobilità regionale;

f) all'attuazione di efficaci criteri di integrazione tariffaria.

3. I finanziamenti regionali destinati al pagamento dei servizi minimi costituiscono per l'ente locale beneficiario entrate a destinazione vincolata.

#### Art. 21

##### Procedure per l'affidamento

1. La gestione dei servizi minimi è affidata con procedura concorsuale di evidenza pubblica in conformità della normativa comunitaria e nazionale e stipula di contratto di servizio, della durata non inferiore a sei anni e non superiore a nove anni.

2. L'affidamento della gestione dei servizi è separata dalla gestione delle infrastrutture in attuazione dei principi contenuti nella direttiva CEE n. 440 del 1991, fatti salvi i casi di opportuna loro gestione unitaria ai servizi di trasporto. Tali diverse esigenze di affidamento sono disposte dai capitolati di gara per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico e dai connessi contratti di servizio.

3. La scelta del gestore è disposta mediante procedure concorsuali secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia.

4. Sono nulli i contratti di servizio per i quali non sia assicurata, all'atto della stipula, la corrispondenza fra l'importo eventualmente dovuto dall'ente pubblico all'impresa di trasporto per le prestazioni contenute nel contratto e le risorse rese effettivamente disponibili.

5. I contratti di servizio prevedono il tendenziale raggiungimento e miglioramento del rapporto dello 0,35 fra ricavi da traffico e costi operativi, al netto del costo dell'infrastruttura. Le autonomie locali, previo parere della Regione, possono applicare tale rapporto in riferimento ai servizi minimi dell'intero territorio di propria competenza o di suoi bacini di traffico, anche attraverso l'apporto delle modalità di trasporto pubblico non di linea, progettate in forma sinergica, integrata e coordinata con i servizi convenzionali di linea e non convenzionali a chiamata.

6. Ai fini del raggiungimento della massima integrazione modale, tariffaria e dell'informazione in riferimento al bacino di traffico od unità di rete, la Regione e le autonomie locali dispongono, nel rispetto delle reciproche competenze, un complessivo contratto di servizio, in comune anche nel caso di distinti specializzati gestori di modi o servizi differenti di trasporto impiegati nel bacino stesso. In tal caso il contratto di servizio, in ottemperanza al comma 5 dell'articolo 19 del decreto legislativo n. 422 del 1997, riferisce l'osservanza tendenziale del rapporto di 0,35 fra ricavi da traffico e costi operativi, al netto del costo dell'infrastruttura e al complessivo sistema dei servizi minimi di bacino o di unità di rete gestito anche da più imprese di trasporto.

7. Al fine di agevolare il raggiungimento di tale obiettivo di

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

<p>incremento, gli enti affidanti possono provvedere alla ristrutturazione delle reti di traffico, previa intesa con la Regione, conseguita ai sensi del comma 3 dell'articolo 15, per l'accertamento della compatibilità di sistema, a condizione che non vengano compromessi i livelli dei servizi minimi.</p>	
<p><b>Art. 22</b> Sub - affidamento dei servizi</p> <p>1. È consentito il sub-affidamento dei servizi, previa autorizzazione dell'ente affidante, al fine di realizzare economie nei servizi di trasporto, nei limiti consentiti dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 158, sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.</p> <p>Con delibera approvata dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore dei trasporti, la Regione stabilisce le modalità e i criteri di rilascio e revoca delle autorizzazioni, in coerenza ai seguenti principi:</p> <p>a) responsabilità dell'affidatario per l'attuazione del contratto di servizio;</p> <p>b) possesso dei requisiti per l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori, rispetto delle norme vigenti in materia di trasporto pubblico di persone ed in particolare quelle riguardanti la sicurezza, la regolarità e la qualità del servizio e il trattamento contrattuale del personale, di idoneità morale e professionale da parte dei sub - affidatari, pena la decadenza dal sub-affidamento;</p> <p>c) decadenza dei rapporti di sub-affidamento in tutti i casi di decadenza del contratto di servizio, senza riconoscimento da parte dell'ente affidante di indennizzi a favore dei sub-affidatari;</p> <p>d) la quota parte dei servizi sub-affidati non può eccedere una quota marginale dei servizi posti a base di gara dal contratto di servizio; detta quota viene definita nell'ambito del contratto di servizio;</p> <p>e) il sub-affidamento dei servizi si effettua mediante procedure in trasparenza, nei modi e nei termini previsti dalla normativa vigente in materia.</p> <p>2. L'affidatario del contratto di servizio, per i servizi a domanda debole e secondo le modalità di gestione dei servizi, può ricorrere all'impiego dei sistemi del tipo porta a porta, a chiamata e di auto a noleggio con conducente, fatti salvi i principi di cui al comma l.</p>	
<p><b>Art. 23</b> Subentro d'impresa</p> <p>1. In caso di subentro di una nuova impresa nell'esercizio del servizio di trasporto pubblico, il personale dell'impresa cessante è trasferito all'impresa subentrante, nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 2112 del Codice civile, conservando al personale l'inquadramento contrattuale e il trattamento economico originario del contratto degli autoferrotranvieri, comprensivo degli eventuali contratti integrativi.</p> <p>2. È trasferita dal cessante al subentrante gestore del servizio la disponibilità a titolo oneroso del materiale rotabile e delle altre funzionali infrastrutture di trasporto tenendo conto, nella stima del valore residuo dei beni, dei contributi di acquisto per essi erogati dall'amministrazione pubblica. Per i casi di alienazione, all'individuazione di tale valore residuo si perviene deducendo dal costo storico di acquisto dei beni l'ammontare dei contributi pubblici per essi corrisposti e la somma delle quote di ammortamento imputabili agli esercizi compresi fra la data di acquisto e quella di loro cessione, valutate secondo le aliquote fiscali ordinarie.</p>	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

<p>3. I mezzi, le infrastrutture e le attrezzature di piena disponibilità dell'affidatario, occorrenti per l'espletamento dei servizi, a norma del contratto di servizio, nel caso di impresa subentrante possono essere ad essa trasferiti a discrezione dell'impresa cessante in base alla valutazione del valore residuo secondo i principi e le tecniche delle analisi economico-finanziarie.</p> <p>4. Le modalità di utilizzo o di trasferimento dei beni strumentali sono disciplinate nell'ambito del contratto di servizio, con onere del mantenimento dei beni in condizioni di piena efficienza, fermo restando l'obbligo del loro inventario in base ai valori definiti con i criteri di cui al comma 2.</p> <p>5. L'inventario, così redatto, deve essere trasmesso dal soggetto gestore all'Assessorato regionale dei trasporti e all'ente che ha affidato il servizio, entro il 30 giugno di ogni anno.</p>	
<p>Art. 24 Contratti di servizio</p> <p>1. L'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale è regolato dai contratti di servizio stipulati dalla Regione e dalle autonomie locali, singole od associate nel rispetto del decreto legislativo n.422 del 1997, della normativa comunitaria e della Carta regionale dei servizi di mobilità, integralmente recepita dagli stessi contratti con valore vincolante.</p> <p>2. I contratti di servizio disciplinano:</p> <p>a) il periodo di durata del contratto, non inferiore ad anni sei e non superiore ad anni nove, e le modalità di esercizio dell'opzione al rinnovo;</p> <p>b) le caratteristiche dei servizi offerti ed il programma di esercizio, gli standard qualitativi minimi del servizio in termini di età, manutenzione, comfort, pulizia dei mezzi utilizzati, regolarità, puntualità, affidabilità dei servizi offerti, comunicazione alla clientela, accessibilità al sistema, rispetto per l'ambiente, con speciale riferimento all'utenza con disabilità;</p> <p>c) la struttura tariffaria adottata, le modalità di integrazione tariffaria nell'ambito del sistema del trasporto regionale e i sistemi di rilevamento dell'utenza servita;</p> <p>d) l'indicazione dei beni strumentali allo svolgimento del servizio, le loro caratteristiche funzionali e il piano di definizione e attuazione degli investimenti per il potenziamento, nel corso della durata del contratto, delle reti, degli impianti e dei mezzi;</p> <p>e) gli importi da corrispondere dagli enti affidanti agli affidatari dei servizi per le prestazioni contrattuali, le modalità di pagamento degli importi e gli eventuali adeguamenti derivanti dalla variazione delle tariffe;</p> <p>f) le garanzie richieste dagli affidanti agli affidatari e le sanzioni in caso di inadempienze derivanti dalla mancata applicazione delle prescrizioni contrattuali;</p> <p>g) le modalità di adeguamento quantitativo dei servizi alla luce della pianificazione triennale regionale;</p> <p>h) i termini della eventuale ridefinizione dei rapporti contrattuali con l'affidatario in caso di oggettive difficoltà o discontinuità nell'applicazione o nel perseguimento, nel corso del contratto, degli standard qualitativi e quantitativi sottoscritti nello stesso contratto di servizio;</p> <p>i) l'obbligo di applicare, per le singole tipologie di servizio, i contratti collettivi di lavoro di settore, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria, e gli integrativi aziendali;</p> <p>l) l'obbligo di fornire annualmente gli elementi ed i dati di base sull'esercizio svolto ai fini della predisposizione del rendiconto</p>	

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Proposta di revisione normativa TRAS 02	Versione:	01
Data emissione:	10/11/2012	Codice identificativo:	Proposta_revisione_normativa_TRAS 02 v.1.0_2012121'

<p>consuntivo;</p> <p>m) l'obbligo dell'affidatario di nominare un responsabile di esercizio, della regolarità e sicurezza nell'espletamento dei servizi di trasporto nei confronti degli enti preposti e un responsabile della qualità ai sensi della normativa sulla certificazione di qualità;</p> <p>n) le modalità ed i termini del controllo quantitativo dei servizi da parte dell'ente affidante e la regolamentazione di accesso all'informazione sul servizio reso.</p>	
<p>Capo VII Tariffe e agevolazioni tariffarie</p> <p>Art. 25 Tariffe</p> <p>1. La Regione stabilisce la politica tariffaria dei servizi di trasporto pubblico locale, nel rispetto dei principi di integrazione tra le diverse modalità di trasporto, tenuto conto del costo dei servizi, a fronte degli obblighi di servizio e della necessità di assicurare il graduale conseguimento tendenziale del rapporto dello 0,35 tra ricavi da traffico e costi operativi al netto del costo delle infrastrutture.</p> <p>2. Le tariffe sono specificamente previste negli atti di gara o comunque determinate prima della stipulazione del contratto di servizio. Il loro aggiornamento é effettuato con cadenza annuale, tenuto conto del tasso d'inflazione, di variazioni significative del costo medio di produzione del servizio e del conseguimento dell'obiettivo della concorrenzialità del mezzo pubblico rispetto al mezzo privato.</p>	
<p>Art. 26 Agevolazioni tariffarie</p> <p>1. Hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta per i servizi di trasporto pubblico locale i cittadini residenti in Sardegna:</p> <p>a) privi di vista con cecità assoluta; con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi, acquisito anche attraverso correzione di lenti; i loro accompagnatori, se previsti dalla legge;</p> <p>b) sordomuti in possesso di idoneo certificato;</p> <p>c) mutilati ed invalidi e i loro accompagnatori, se previsti dalla legge;</p> <p>d) inabili, invalidi civili e del lavoro, ai quali sia stata accertata una capacità lavorativa ridotta permanente, a causa di infermità, difetto fisico o mentale, inferiore al 50 per cento, i loro accompagnatori, se previsti dalla legge, a condizione che il reddito personale annuo complessivo, calcolato agli effetti dell'IRPEF, non risulti superiore alla fascia di reddito più alta tra quelle previste;</p> <p>e) pensionati con trattamento economico non superiore al minimo corrisposto dall'INPS, anche se possessori di altri redditi, a condizione che il reddito personale annuo complessivo, calcolato agli effetti dell'IRPEF, non risulti superiore alla fascia di reddito di cui alla lettera d).</p> <p>2. La Regione assume l'onere di corrispondere all'impresa affidataria del servizio l'ammontare del minor introito derivante dall'applicazione delle agevolazioni tariffarie.</p>	<p>Art. 26 Agevolazioni tariffarie</p> <p>1. Hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta per i servizi di trasporto pubblico locale i cittadini residenti in Sardegna:</p> <p>a) privi di vista con cecità assoluta; con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi, acquisito anche attraverso correzione di lenti; i loro accompagnatori, se previsti dalla legge;</p> <p>b) sordomuti in possesso di idoneo certificato;</p> <p>c) mutilati ed invalidi e i loro accompagnatori, se previsti dalla legge;</p> <p>d) inabili, invalidi civili e del lavoro, ai quali sia stata accertata una capacità lavorativa ridotta permanente, a causa di infermità, difetto fisico o mentale, inferiore al 50 per cento, i loro accompagnatori, se previsti dalla legge, a condizione che <del>il reddito personale annuo complessivo, calcolato agli effetti dell'IRPEF</del> <b>l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE regionale</b>, non risulti superiore alla fascia di reddito più alta tra quelle previste;</p> <p>e) pensionati con trattamento economico non superiore al minimo corrisposto dall'INPS, anche se possessori di altri redditi, a condizione che <del>il reddito personale annuo complessivo, calcolato agli effetti dell'IRPEF</del> <b>l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE regionale</b>, non risulti superiore alla fascia di reddito di cui alla lettera d).</p> <p>2. La Regione assume l'onere di corrispondere all'impresa affidataria del servizio l'ammontare del minor introito derivante dall'applicazione delle agevolazioni tariffarie.</p>