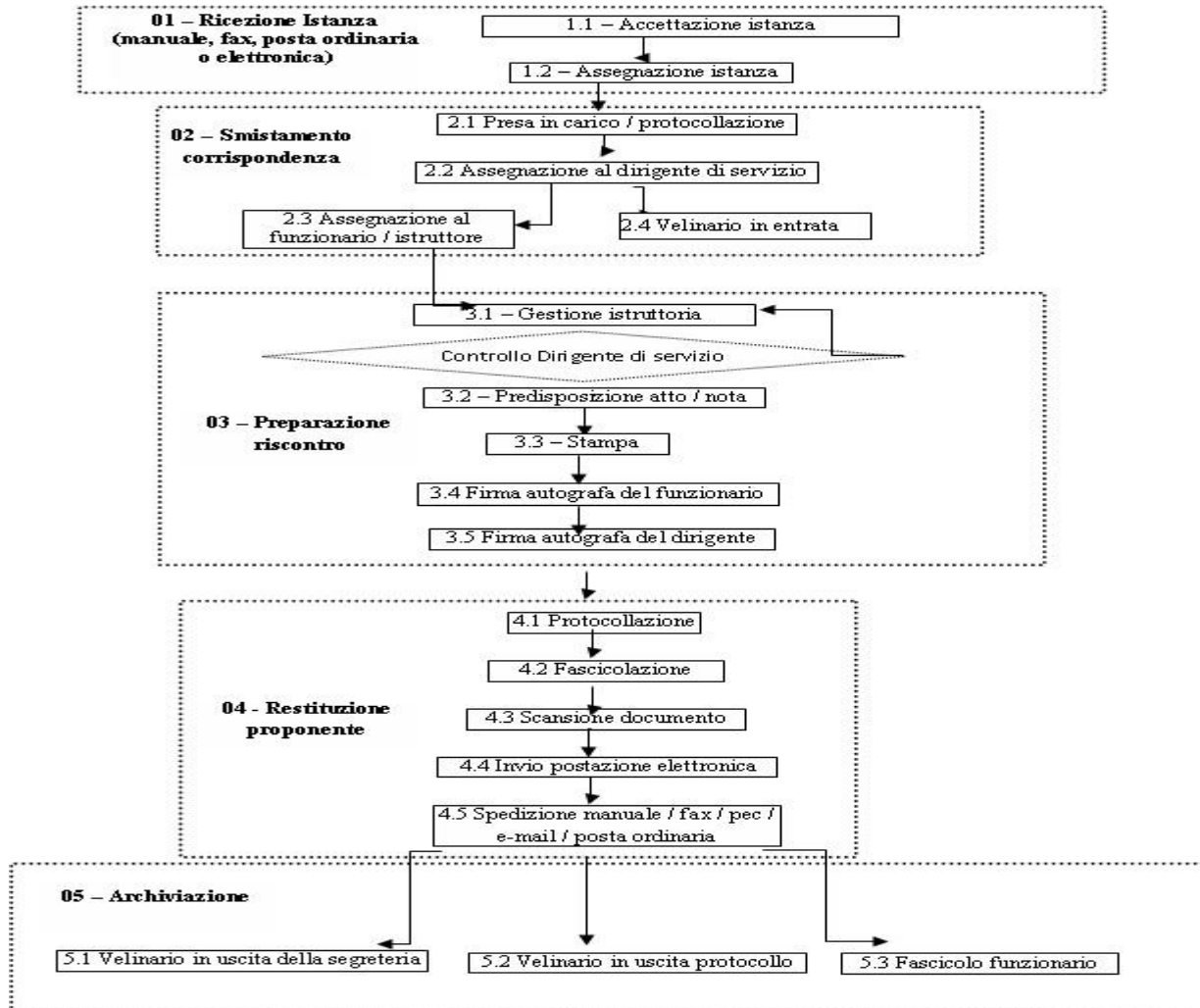


## REGIONE CAMPANIA

Direzione generale per l'internazionalizzazione e i rapporti con l'Unione Europea del sistema regionale

*Dematerializzazione degli atti e provvedimenti amministrativi*

## Diagramma di flusso della situazione corrente – AS IS





UNIONE EUROPEA

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Ministero  
dello Sviluppo EconomicoM. Ministro  
per la Coesione Territoriale

Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

## Flusso analitico del procedimento – AS IS

ATTIVITÀ	RESPONSABILE/I DELL'ATTIVITÀ	UNITÀ ORGANIZZATIVA/E DI APPARTENENZA	ATTREZZATURE, MEZZI E SUPPORTI UTILIZZATI	MATERIALI E DOCUMENTI DA ELABORARE	KNOW-HOW, NORME E REGOLE DA RISPETTARE	PRODOTTI DELL'ATTIVITÀ	CLIENTE O DESTINATARIO DELL'ATTIVITÀ	MISURE DI PERFORMANCE
01- Ricezione istanze (manuale, fax, poste ordinarie o elettroniche)	Dirigente di Settore e	AGC 09 Settore 02	e-mail, pec, fax, poste ordinarie e altri uffici, da altra PA, da soggetti esterni o imprese	E-mail o posta stampata, fax, lettere	DPR 445/2000	Copia con indicazione del dirigente e/o funzionario che deve seguire l'istanza	Ufficio protocollo	Nessun sistema di indicatori per rilevare le performance riguardanti questa fase, che mediam ente dura 4 giorni
1.1 – Accettazione istanza	Dirigente di Settore	AGC 09 Settore 02	e-mail, pec, fax, posta ordinaria da altri uffici, da altra PA, da soggetti esterni o imprese	Documento firmato per ricevuta (solo corrispondenza manuale) o stampa e-mail / pec, lettera o fax	DPR 445/2000	Copia da inviare alla segreteria tecnica	Dirigente di Settore / Segreteria Tecnica	Max 1 giorno
1.2 – Assegnazione istanza	Dirigente di Settore / Segreteria Tecnica	AGC 09 Settore 02	Fotocopiatrice, penna	Copia dell'istanza su cui apporre l'indicazione di chi deve seguire l'istanza	DPR 445/2000	Copia con indicazione del dirigente e/o funzionario che deve seguire l'istanza	Ufficio Protocollo	Da 1 a 7 giorni
02 – Smistamento corrispondenza	Dirigente di servizio	AGC 09 Settore 02	Fotocopiatrice, scanner, poste elettronica	Fotocopie dell'istanza	DPR 445/2000	Smistamento	Funzionario / istruttore	Nessun sistema di indicatori per rilevare le performance riguardanti questa fase, che mediam ente dura 5 giorni
2.1 Presa in carico / protocollazione	Funzionario Protocollo	AGC 09 Settore 02	Protocollo WEB con inserimento metadati (oggetto, mittente, destinatario, ecc.) etichettatrice	Nota da prendere in carico	DPR 428/98	Preso d'atto della ricezione dell'istanza oppure nota protocollata	Funzionario protocollo	Da 1 a 2 giorni
2.2 Smistamento al dirigente di servizio e alla segreteria	Funzionario protocollo	AGC 09 Settore 02	Fotocopiatrice, penna	Copia da smistare alla segreteria e al dirigente di servizio	DPR 445/2000	Copia con indicazione del dirigente che deve seguire l'istanza	Dirigente di servizio / Segreteria	Da 1 a 2 giorni
2.3 Assegnazione al funzionario / istruttore	Dirigente di servizio	AGC 09 Settore 02	Fotocopiatrice, penna	Fotocopia nota / e-mail	DPR 445/2000	Copia con indicazione del funzionario / istruttore che deve istruire la pratica	Funzionario / istruttore	Da 1 a 3 giorni
2.4 Velinaria in entrata	Segreteria	AGC 09 Settore 02	Fotocopiatrice	Copia da archiviare	DPR 445/2000	Copia dell'istanza presa in carico / protocollata archiviata	Soggetti interessati ad una eventuale futura consultazione	Da 1 a 3 giorni

PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013

Formez PA

## Valutazione del procedimento riferita alle sei dimensioni di analisi

ATTIVITÀ	LEADERSHIP	DIRITTI DEI CITTADINI E DELLE IMPRESE	COMPETENZE	COOPERAZIONE E RISORSE	STRUMENTI	SERVIZI IN RETE	MEDIA
1.1 - Accettazione istanza	3	3	2	0	1	0	1,50
1.2 - Assegnazione istanza	2	3	2	0	0	0	1,17
2.1 Presa in carico / protocollazione	4	3	2	2	4	0	2,50
2.2 Smistamento al dirigente di servizio e alla segreteria	3	2	2	0	0	0	1,17
2.3 Assegnazione al funzionario / istruttore	3	2	2	0	0	0	1,17
2.4 Velinario in entrata	0	1	1	0	0	0	0,33
3.1 - Gestione istruttoria	3	2	3	1	1	0	1,67
4.1 - Predisposizione atto / nota	3	2	3	1	1	0	1,67
4.2 - Stampa	Attività da eliminare						
4.3 Sigla del funzionario / firma dirigente di servizio	0	0	0	0	1	0	0,17
4.4 Firma autografa del dirigente di settore	0	0	0	0	1	0	0,17
5.1 Protocollazione	3	1	2	2	4	0	2,00
5.2 Fascicolazione	1	1	1	2	1	0	1,00
5.3 Scansione documento	4	0	4	0	4	0	2,00
5.4 Invio postazione elettronica	2	2	2	0	4	0	1,67
5.5 Spedizione manuale / fax / pec / e-mail / posta ordinaria	2	1	2	2	2	0	1,50
6.1 Velinario in uscita della segreteria	1	1	1	0	1	0	0,67
6.2 Velinario in uscita protocollo	1	1	1	0	1	0	0,67
6.3 Fascicolo funzionario	1	1	3	0	1	0	1,00
Media	2,00	1,44	1,83	0,56	1,50	0,00	1,22

## Criticità rilevate

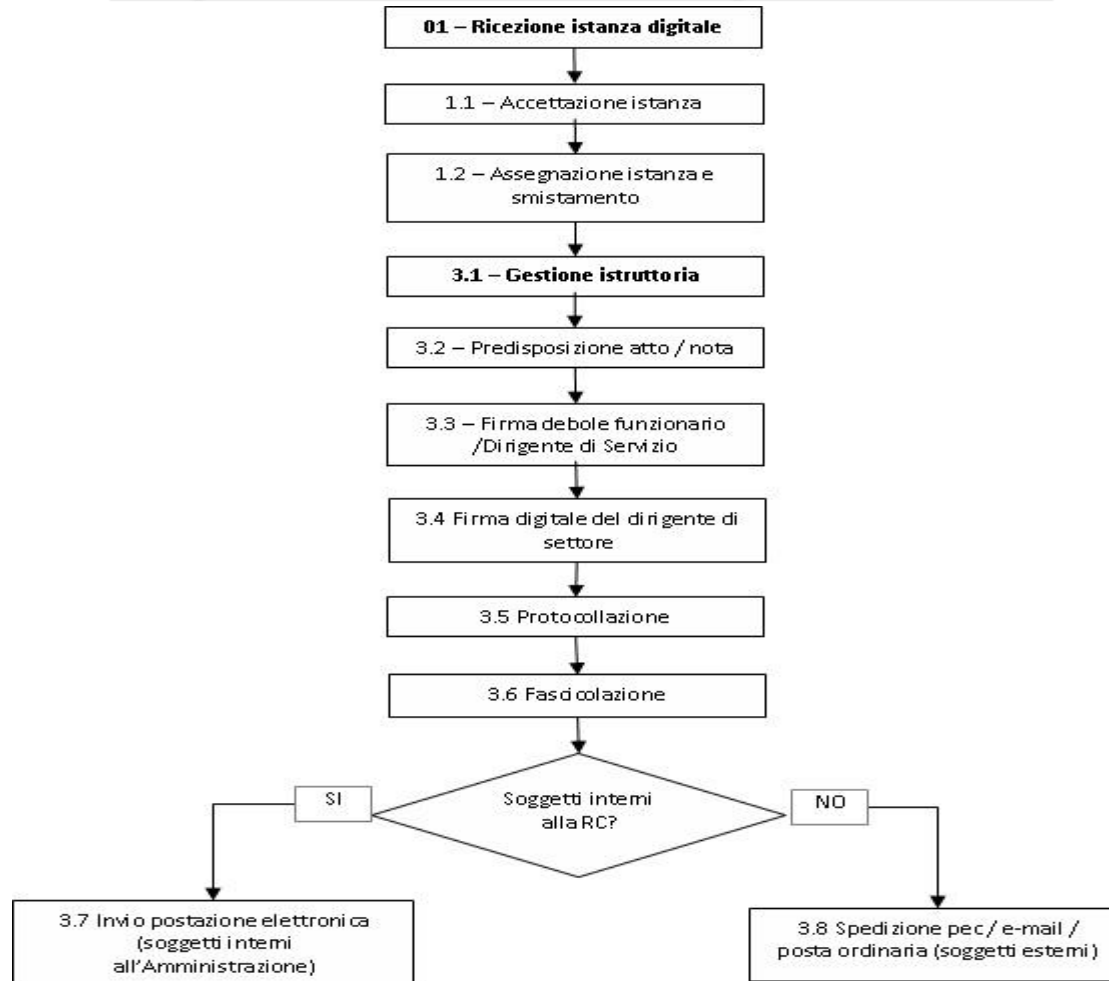
### Criticità trasversali

- Mancanza di un piano di gestione delle tecnologie previsto dal CAD
- Mancanza di un adeguato piano di formazione informatica del personale addetto al processo amministrativo
- Assenza di cultura dell'innovazione tecnologica

### Criticità specifiche

- Ricezione ripetuta dell'istanza con strumenti diversi
- Mancato/Errato utilizzo delle tecnologie informatiche
- Ridondanza delle attività

## Diagramma di flusso ridisegnato – TO BE



## Piano di miglioramento

### **Obiettivi da conseguire**

- Redazione di un piano di gestione delle tecnologie del CAD
- Piano di formazione informatica del personale sul procedimento amministrativo

### **Azioni di miglioramento per il conseguimento degli obiettivi**

- Integrazione / Implementazione sistemi informativi
- Piano di formazione