

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Descrizione generale e requisiti dei nuovi sviluppi

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 163/2006, per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, consulenza organizzativa e addestramento utenti per i sistemi di document e workflow management del Ministero dell'Economia e delle Finanze

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
2	REQUISITI GENERALI	5
3	WORKFLOW BUILDER.....	10
4	PROCESSI RGS	11
4.1	FLUSSI DOCUMENTALI LEGGE FINANZIARIA	11
4.2	ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA FLUSSI ORDINATIVI SECONDARI	13
5	PROCESSI DT	14
5.1	REATI VALUTARI	14
5.2	ANTIRICICLAGGIO.....	15
5.3	TRAFFICO DI ARMAMENTI	16
6	PROCESSI DAG	20
6.1	FASCICOLI PENSIONI DI GUERRA	20
6.1.1	<i>Pensioni di guerra</i>	<i>21</i>
6.1.2	<i>Riconoscimento degli assegni di accompagnamento.....</i>	<i>22</i>
6.1.3	<i>Perseguitati politici e razziali.....</i>	<i>23</i>
6.1.4	<i>Ricorsi.....</i>	<i>25</i>
6.2	COMITATO PENSIONI PRIVILEGIATE ORDINARIE.....	26
6.3	INVALIDITÀ CIVILE.....	27
7	PROCESSI DPS-MISE	29
7.1	AUTOMAZIONE PROCESSI AMMINISTRATIVI DEL DPS	29
7.1.1	<i>Progetti di gemellaggio</i>	<i>32</i>

1 Introduzione

La realizzazione dei nuovi workflow relativi ai processi “verticali” dei dipartimenti del MEF interessati all’iniziativa (Tesoro, Ragioneria Generale dello Stato, Amministrazione Generale e oltre al Dip. Politiche Sviluppo e Coesione del Ministero dello Sviluppo Economico), da sviluppare sulla piattaforma WFP (Workflow Finanza Pubblica) riguarda i seguenti ambiti:

- flussi documentali relativi alle attività di predisposizione ed approvazione della Legge Finanziaria (RGS);
- gestione del procedimento sanzionatorio in materia di reati valutari (DT);
- gestione del procedimento sanzionatorio in materia di antiriciclaggio (DT);
- gestione del processo di controllo delle fondazioni bancarie (DT);
- gestione del processo di concessione delle pensioni di guerra (DAG);
- gestione del processo relativo alla gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti del personale MEF (DAG)
- gestione di processi di competenza della Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari, in particolare finalizzati al monitoraggio delle spese nei confronti della CE (DPS-MISE).

Sono inoltre da sviluppare ulteriori componenti relativi al Servizio di Conservazione Sostitutiva, in particolare con riferimento a:

- ordinativi secondari verso la Banca d’Italia.

E’ richiesta la realizzazione di alcuni workflow per la gestione dei principali processi di funzionamento interni a Consip.

E’ anche richiesta la realizzazione nell’ambito della piattaforma WFP di un nuovo modulo applicativo di carattere generale per il disegno e l’implementazione di workflow inerenti a processi semplici e lineari senza dover ricorrere a sviluppi verticali ad hoc.

Come indicato nel Capitolato Tecnico, tale elenco non si può considerare esaustivo ed invariabile, ma potrà subire, esclusivamente su richiesta di Consip e/o dell’Amministrazione, delle revisioni nel periodo di validità contrattuale. La descrizione associata agli Obiettivi, inoltre, non va intesa in termini vincolanti sul modo in cui avverrà la realizzazione, dipendendo questa dalla definizione dettagliata dei requisiti utente.

Nel presente documento viene riportata una sintetica descrizione dei suddetti processi, la cui analisi andrà comunque approfondita in sede di progetto esecutivo, e dei macrorequisiti che devono caratterizzare gli sviluppi richiesti.

Nei successivi paragrafi viene fornita una descrizione dei singoli ambiti di intervento.

2 Requisiti generali

In ogni caso le applicazioni oggetto di realizzazione dovranno rispettare i seguenti requisiti generali di sistema, come illustrato nel Capitolato di Gara:

Requisiti del sistema WFP

Flessibilità evolutiva: consentire una facile introduzione di elementi innovativi risultanti dall'evoluzione della tecnologia o dalle mutazioni dei processi che regolano il flusso di lavoro;

Scalabilità Software: essere in grado di espandersi in maniera lineare per numero e tipologia di utenze e per numero e tipologia di servizi supportati;

Scalabilità Hardware: essere in grado di espandersi in maniera verticale (ad es. aumento del numero di CPU e/o di RAM e/o di spazio disco utilizzando gli stessi server installati), sia orizzontale (ad es. aumento del numero di server in bilanciamento di carico);

Portabilità applicativa: utilizzo di sistemi operativi in grado di consentire le potenzialità applicative su elaboratori appartenenti a famiglie diverse di costruttori diversi, in modo da garantirsi il maggior numero di piattaforme;

Interoperabilità: possibilità di interagire tra sistemi informativi appartenenti anche ad Enti Pubblici e Privati diversi ai sensi della normativa CNIPA, uniformandosi a standard tecnologici aperti;

Decentramento funzionale: essere in grado di offrire una serie di servizi agli Utenti in modo indipendente dalla dislocazione fisica delle componenti di servizio;

Conformità agli standard e a specifiche aperte: il sistema deve basarsi su standard internazionali le cui specifiche siano disponibili indipendentemente dalla scelta implementativa (hardware, software, linguaggi di programmazione), o, in assenza di essi, a standard di fatto che abbiano specifiche aperte; deve inoltre utilizzare, lì dove possibile, i paradigmi dell'open source;

Disponibilità di servizi di sicurezza e di riservatezza: rispondere ai vincoli e requisiti di sicurezza;

Alta Affidabilità: garantire l'alta affidabilità dell'intero Sistema, in modo da garantire gli standard di qualità stabiliti;

Modularità del Sistema: una delle caratteristiche fondamentali dell'architettura è quella di avere la capacità di adeguarsi alla nascita di nuove necessità, ossia deve garantire la possibilità di ampliare l'insieme dei servizi offerti estendendo il sistema nel suo complesso senza variare il modello di gestione. Il Sistema deve dunque essere modulare; in tale contesto la modularità va intesa nella triplice accezione:

- ogni singola funzionalità del Sistema deve essere accessibile sia in modo autonomo che in modo integrato nella piattaforma;
- la sostituzione di un componente con uno funzionalmente equivalente deve avvenire senza alcuna modifica della restante parte dell'architettura;
- la possibilità di accrescere le prestazioni del Sistema deve avvenire aggiungendo nuovi componenti o ridondando quelli già esistenti;

Accessibilità: garantire l'accesso alle funzioni offerte dal Sistema tenendo conto della possibilità di configurare le interfacce in modo tale da renderle adatte ai disabili.

Quindi il Sistema WFP è un sistema complesso in grado di accogliere diverse applicazioni e servizi che potranno incrementarsi nel corso del tempo (requisito della modularità del Sistema e della Scalabilità del Software).

Requisiti funzionali di carattere generale delle applicazioni WFP

- Req.01.** devono essere sviluppate secondo lo *standard J2EE*;
- Req.02.** devono essere basate sulla *suite software Filenet P8* per la gestione e l'archiviazione dei contenuti documentali e per la gestione dei processi opp., ove espressamente previsto, su piattaforme alternative proposte/concordate;
- Req.03.** ove possibile, dovranno essere realizzate privilegiando *l'approccio "package oriented"* evitando eccessive customizzazioni;
- Req.04.** devono *integrare i sistemi di firma digitale* e crittografia in uso presso il MEF (Certificati di firma digitale Postecert; BusinessKey Infocert);
- Req.05.** devono gestire indifferentemente *documenti informatici firmati* digitalmente e/o *crittografati* accedendone ai contenuti;
- Req.06.** devono *garantire l'accesso dei soggetti disabili* in conformità alle disposizioni normative previste dalla legge 9 gennaio 2004 n.4, nonché al relativo regolamento approvato con D.P.R. 1 marzo 2005, n.75 ed al decreto ministeriale 8 luglio 2005;
- Req.07.** le applicazioni del Sistema WFP devono *integrarsi* (tipicamente attraverso dei web services) *con i seguenti "servizi"*, che devono essere considerati trasversali alle applicazioni; si tratta in particolare di:
 - Servizio per la *interoperabilità* dei sistemi di protocollo;
 - Servizio per la *protocollazione*;
 - Servizi per *l'archiviazione ottica sostitutiva*;
- Req.08.** *Gestione configurabilità dell'interfaccia utente* - Deve essere possibile personalizzare l'interfaccia utente in base alle esigenze ed alle richieste del cliente; in particolare per quanto riguarda il layout della struttura dell'interfaccia (menabò), la grafica, la lingua (es. label e messaggi), le immagini e le etichette.
- Req.09.** *Integrazione con sistemi legacy* - Devono essere previste delle modalità e degli strumenti in tecnologia standard per interfacciarsi con i sistemi legacy presenti. Si tratta principalmente di sistemi informativi che gestiscono flussi strutturati di dati a cui assegnare la relativa documentazione probatoria. In particolare le esigenze ricorrenti sono quelle dell'accesso in consultazione alle anagrafiche di interesse. Le soluzioni adottate ad oggi prevedono processi di tipo batch, ma in futuro sarà necessario evolvere verso soluzioni di tipo on line. Le soluzioni di colloquio potranno essere di tipo sincrono, con utilizzo di sistemi di scambio messaggi (es. JMS), oppure sincroni con utilizzo di protocolli di comunicazione aperti (es. CORBA, RMI, SOAP).
- Req.010.** *Sistema di tracciamento* - Deve essere presente un componente programmabile od utilizzabile come servizio adibito alle funzioni di gestione e memorizzazione dello stato di avanzamento degli oggetti gestiti dal sistema.

- Req.011. *Integrazione con la gestione dei flussi di lavoro*** - Il sistema deve poter attivare operazioni a fronte del verificarsi di eventi specifici, in particolare dove poter inviare e-mail di notifica. Gli eventi scatenanti delle azioni predefinite dovrebbero essere le variazioni di stato degli oggetti del sistema. Ad esempio: l'inserimento di un nuovo documento, la presa in carico di un documento, il completamento di un lotto di lavorazione, la modifica al contenuto di un documento. Deve essere possibile definire in modo flessibile l'associazione tra le variazioni di stato di un oggetto ed i processi attivati. Da questo, in un'ottica di generalizzazione, deriva la necessità di integrare il tutto con dei meccanismi di gestione di un workflow. Invece di distribuire la logica di notifica all'interno del codice dove serve, si dovrebbe prevedere un meccanismo autonomo di controllo e di gestione dello stato degli oggetti del sistema che si occupa di attivare le relative azioni associate.
- Req.012. *Presenza di strumenti grafici per la definizione dei flussi*** - Devono essere forniti degli strumenti grafici per poter definire flussi strutturati di attività. La caratteristica essenziale di questo strumento è quella di definire un flusso di lavoro con tutte le possibili caratteristiche associate. In termini tecnici un BPM IDE, ossia un ambiente integrato usato per disegnare i processi, le regole, gli eventi e le eccezioni. Questo strumento deve potenzialmente essere utilizzabile dagli utenti evoluti del Sistema senza l'aiuto del personale IT. Al fine di agevolare la fase di definizione dei processi si richiede che il prodotto preveda, al momento del rilascio od in versioni future già pianificate, la possibilità di acquisizione della rappresentazione di un flusso di lavoro all'interno dello strumento anche se prodotta con strumenti esterni, ovvero l'utilizzo di una metodologia di riferimento per la rappresentazione dei processi definiti.
- Req.013. *Gestione delle abilitazioni collegate con il workflow*** - Deve essere possibile gestire la struttura di abilitazione collegata al singolo grafo ed ai suoi elementi costitutivi. Per una corretta gestione queste abilitazioni devono essere strutturate come gruppi ed utenti. In termini tecnici una User Directory dove gli amministratori definiscono le persone utenti del Sistema per nome, dipartimento, ruolo e potenziali livelli di autorizzazione. Questa directory abilita la possibilità di inviare i singoli compiti (attività) alle risorse definite per la loro gestione.
- Req.014. *Flessibilità nella sperimentazione, realizzazione e modifica di nuovi flussi*** - Deve essere possibile realizzare e simulare la gestione di un nuovo processo in modo semplice e con il solo utilizzo dello strumento di gestione dei flussi. L'evoluzione dei motori di workflow verso il Business Process Management consiste anche nella possibilità di creare semplici applicazioni collegate alla gestione del BPM con il solo utilizzo dello strumento. In pratica, per ognuno dei nodi del grafo è possibile creare delle mappe di partenza che ne garantiscono la gestione minimale: controllo degli accessi, visualizzazione della lista delle istanze dei processi da far avanzare (con eventuali indicazioni di priorità), possibilità di inserimento di informazioni. Chiaramente, logiche

applicative complesse, od esigenze di personalizzazioni dell'interfaccia, comportano la necessità di realizzare componenti specifici o meglio, di riprendere e modificare i componenti generici.

Req.015. *Strumenti per l'integrazione delle applicazioni* - Un particolare accento da parte degli utenti è stato posto sulla complessità e tipologia dei dati che si vogliono trattare utilizzando il BPM e sulla sua apertura, in particolare: possibilità di gestire dati strutturati da trattare in modo coerente all'interno del flusso di lavoro eventualmente associati a flussi di gestione documentale; disponibilità di interfacce di integrazione aperte e semplici tali da garantire meccanismi di collegamento con le applicazioni esistenti. In termini pratici questo requisito si traduce nella presenza di strumenti di integrazione del BPM con le più disparate fonti di dati provenienti dagli attuali sistemi di gestione presenti nel MEF (es. Web Services). Un aspetto significativo ai fini dell'integrazione è dato dalla possibilità di attivare un processo di workflow da applicazioni esterne. Ad esempio, in base alla tipologia di un documento protocollato dovrebbe essere attivato il corrispondente workflow. Devono comunque essere previste le modalità tradizionali di integrazione di una applicazione con il motore di workflow. I motori di workflow prevedono sostanzialmente la gestione dello stato di avanzamento all'interno di un grafo, rappresentativo del processo da attuare (per ognuna delle istanze attive), tramite un testimone rappresentativo dello stato corrente del processo. Gli oggetti di base gestiti sono quindi: i nodi del grafo, ossia gli stati; i cammini da un nodo all'altro, ossia le possibili transizioni di stato. Per ogni nodo del grafo viene gestita la coda delle istanze dei processi che sono in quello stato. Poiché deve essere possibile integrare una qualsiasi applicazione all'interno del motore di workflow esso deve mettere a disposizione una serie completa di primitive (API) per la gestione di ognuno degli oggetti di cui è costituito.

Req.016. *Strumenti di controllo e reportistica* - Devono essere disponibili strumenti di controllo e di reportistica che consentano sia di monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento di un processo, sia di ottenere riepiloghi e statistiche di carattere storico. Infatti, uno dei punti di principale interesse per la P.A. è il rispetto dei tempi di gestione dei processi amministrativi. D'altronde è importante supportare correttamente gli utenti del sistema nella operatività degli stessi fornendo utili strumenti di controllo. In particolare dovrebbe essere possibile attuare: controlli immediati sullo stato di avanzamento di un processo; controlli di tipo differito ovvero generazione di report utili ad evidenziare eventuali criticità del processo (es: colli di bottiglia) o possibili migliorie; reportistica a supporto delle singole strutture organizzative coinvolte nel singolo processo relativa ai carichi di lavoro periodici (es. settimanali) con elenchi dettagliati delle pratiche assegnate e con indicazione del relativo stato corrente ed con diversi livelli di aggregazione; statistiche di carattere storico sui carichi di lavoro e sulla ripartizione delle pratiche a diversi livelli di aggregazione; ulteriori tipologie di report/statistiche di

carattere specifico definite in dettaglio in sede di analisi funzionale delle singole applicazioni.

Req.017. *Gestione di attività di tipo collaborativo (Workgroup)* - Lo strumento deve prevedere od essere integrabile con strumenti per la gestione di attività in modalità collaborativa, quali forum di discussione e condivisione delle informazioni.

Req.018. *Gestione della consultazione* (rif. art. 8 e 10, della legge 7 agosto 1990, n. 241) - Per venire incontro alle esigenze di trasparenza dell'azione amministrativa, deve essere disponibile un componente, basato sul sistema di gestione dei flussi, per la consultazione dello stato dell'iter di una pratica di interesse dall'esterno (via internet). Questo componente deve prevedere una gestione autonoma, ma deve essere accessibile ed utilizzabile, come servizio, anche dagli altri componenti del sistema o da componenti esterni (accesso in consultazione dall'esterno). Nel caso in cui la gestione di interesse non sia inserita in un flusso di lavoro codificato il modulo dovrà interfacciarsi con il protocollo per reperire le informazioni richieste. In pratica, un cittadino od un'azienda, dopo essere stati autenticati sul Sistema (tramite carta d'identità elettronica od altri mezzi) devono poter rintracciare le pratiche di loro interesse e poterne conoscere lo stato di avanzamento (saper in quale fase del processo si trovano, da quanto tempo, chi è il responsabile della pratica, etc.).

Req.019. *Organigramma e visibilità* - La gestione del Sistema deve prevedere almeno la gestione di questi livelli: La AOO (identifica il registro di protocollo); la Direzione/Ispettorato; L'Ufficio; Il singolo impiegato Potrebbe essere richiesto un livello intermedio tra Ufficio ed Utente denominato Area o Sezione. Un utente, nello stesso Ufficio, potrebbe appartenere a più Aree. La visibilità ed operatività sulle applicazioni deve essere gestita a livello gerarchico, o perlomeno le soluzioni scelte devono prevedere la gestione di situazioni di anomalia che potrebbero bloccare l'operatività dell'ufficio: la responsabilità sulla pratica è singola ma deve essere garantito il funzionamento complessivo dell'Ufficio in caso di assenza degli utenti responsabili.

Req.020. *Utenze con ruoli gestionali* - Deve essere prevista la presenza di ruoli di gestione del Sistema nella sua globalità, ma devono essere previsti anche dei ruoli di amministrazione a livello di singola AOO. Le principali funzioni da attribuire a questo ruolo sono: il popolamento e la definizione delle tabelle di utilizzo comune (es. anagrafiche); la gestione delle utenze (es. inserimento di nuovi utenti); la gestione degli errori nell'esecuzione di funzione del Sistema (es. annullamento o modifica di protocolli o di uno step di workflow).

Req.021. Piena *rispondenza alla normativa* in materia ed alle regole tecniche;

Req.022. *Completa integrazione con il sistema WFP* nel suo complesso, con riferimento alla architettura applicativa implementata;

Req.023. *Integrazione, ove necessario, con il Sistema Pubblico di Connettività.*

3 Workflow Builder

Nell'ambito dei nuovi sviluppi da implementare sulla piattaforma WFP è richiesta al Fornitore la realizzazione di un nuovo modulo applicativo, denominato "Workflow Builder".

Tale strumento deve consentire ad un amministratore di sistema di definire più flussi di processo, ciascuno contraddistinto da specifiche attività ed associato ad una ben precisa tipologia di documento.

Ciò ovviamente con riferimento a processi piuttosto semplici e lineari che non necessitano di realizzazioni complesse in termini di sequenza di attività, ruoli ed eventuali eccezioni da gestire oltrechè in termini di funzionalità di ricerca e/o di reportistica avanzata.

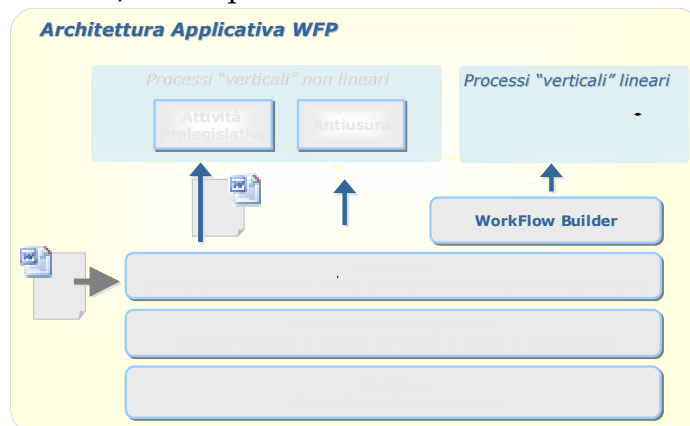
In particolare l'amministratore del sistema dovrebbe essere in grado, pur senza possedere una conoscenza approfondita del motore di workflow utilizzato e dei tool nativi resi disponibili, di progettare tramite il "Workflow Builder" il "template" di processo, ovvero di definire la sequenza di attività/passi che costituiscono l'iter che si vuole automatizzare.

Successivamente l'amministratore deve potere "istanziare" il "template", semplicemente definendo le persone/strutture organizzative coinvolte in ciascuna attività del processo.

Si sottolinea che tale nuovo modulo applicativo deve poter riutilizzato per la realizzazione di più processi verticali aventi come detto sopra evidenti caratteristiche di linearità e semplicità.

Per linearità si intende che una volta istanziato il "template", gli attori individuati non cambiano nel corso delle attività. Qualora cambiassero gli attori, si rende necessario che l'amministratore di sistema annulli la corrente "istanza" di processo e ne crei una nuova cambiando gli attori.

Il "Workflow Builder" deve pertanto mettere a disposizione un'interfaccia utente limitata alla gestione delle code di lavoro ed all'avanzamento del flusso ed un insieme di funzionalità di ricerca e reportistica unicamente di base.



4 Processi RGS

Per quanto concerne la Ragioneria Generale dello Stato, sono al momento due le esigenze espresse.

La prima riguarda la realizzazione di un applicativo di workflow e document management di supporto alla gestione dei flussi documentali interni al Dipartimento e relativi alle attività di predisposizione ed approvazione della Legge Finanziaria.

Il secondo intervento richiesto è relativo al processo di conservazione sostitutiva dei flussi di dati inerenti gli ordinativi secondari di pagamento verso Banca d'Italia.

4.1 Flussi documentali Legge Finanziaria

L'iniziativa in oggetto intende rispondere all'esigenza, espressa in particolare dall' Ufficio di Coordinamento che opera di staff al Ragioniere Generale dello Stato, relativamente alla possibilità di disporre di un sistema di gestione automatizzata dei flussi documentali connessi alle attività svolte con riferimento alla Legge Finanziaria, sul modello del sistema già realizzato, sempre in ambito WFP, a supporto dell'attività prelegislativa.

In particolare, sono state fatte presenti alcune criticità connesse ad un utilizzo non razionale della posta elettronica con problemi, in particolare, di congestione della casella di posta personale del Ragioniere Generale.

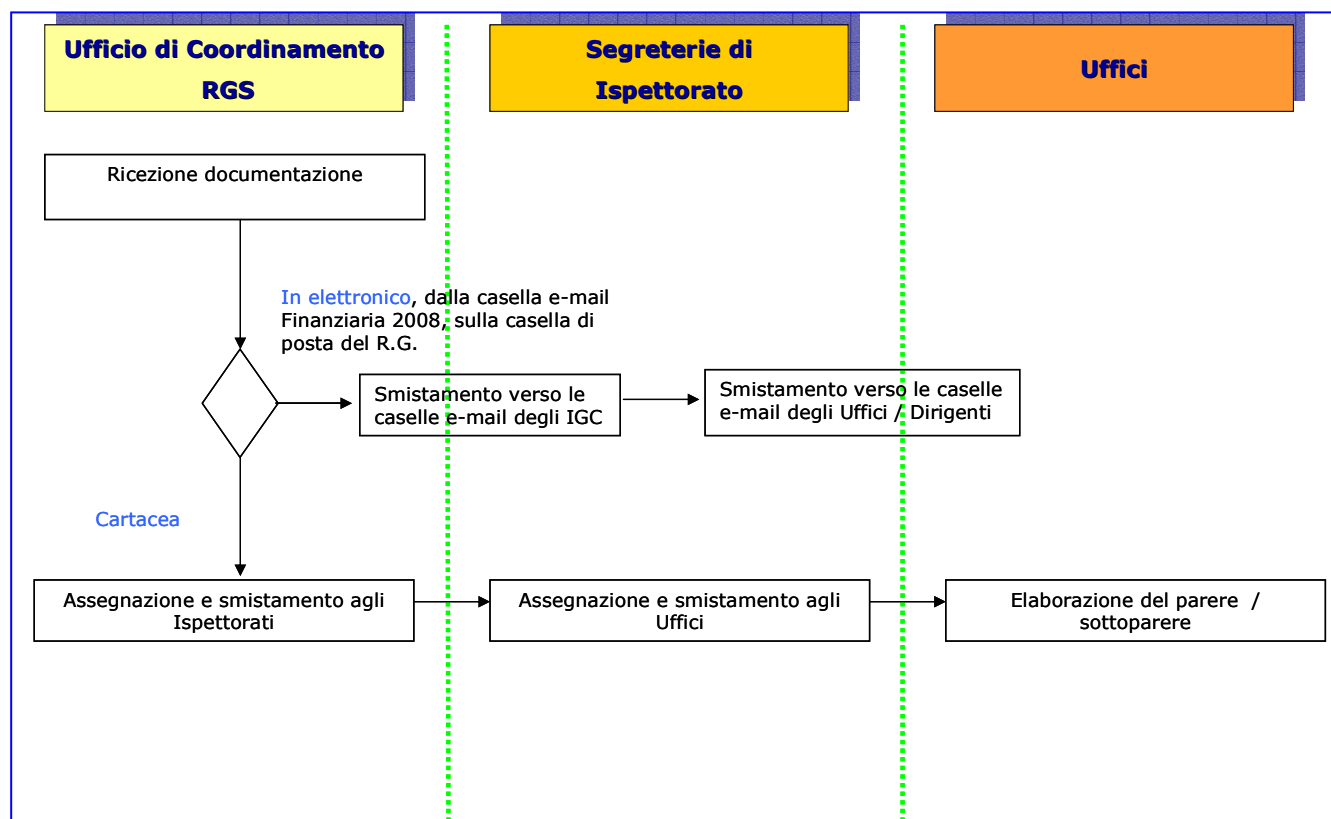
Infatti su di essa confluiscono, sia i documenti inoltrati dalla Presidenza del Consiglio e dalle altre Amministrazioni (tramite una casella di posta istituzionale "Finanziaria 2008", creata appositamente dalla PCM ed utilizzata per veicolare a RGS le richieste di parere), sia le risposte/osservazioni dei singoli Ispettorati Generali competenti per materia, senza un flusso predefinito e razionale.

Parallelamente, ci sono poi i tradizionali flussi cartacei, che pongono problemi di tracciabilità delle richieste e di reperibilità della documentazione ricevuta/prodotta e di duplicazione con ciò che arriva anche tramite il canale della posta elettronica.

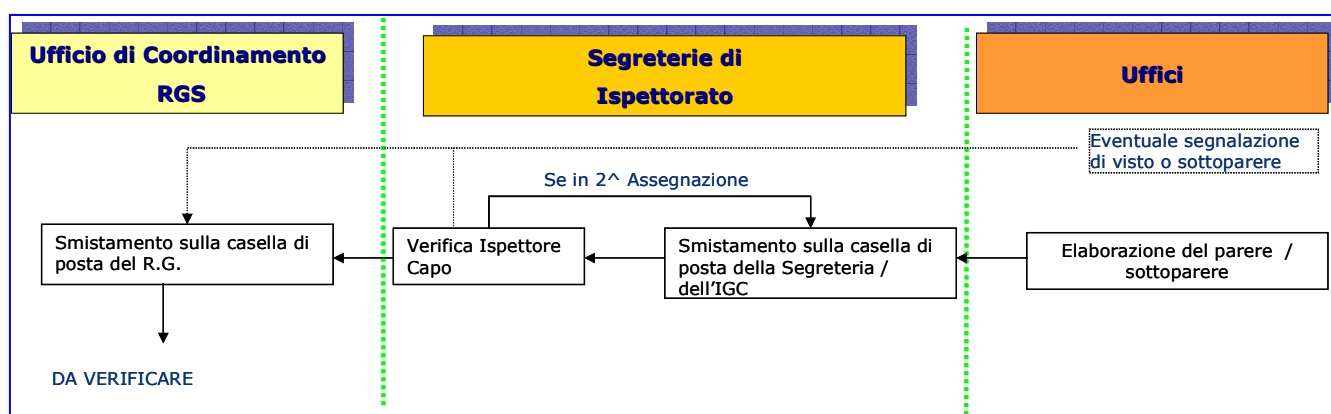
L'esigenza espressa si pone pertanto nell'ottica di una razionalizzazione del flusso documentale interno a RGS e di uno strumento che agevoli la condivisione e la disponibilità delle informazioni e dei documenti ricevuti/prodotti.

L'oggetto dell'intervento è quindi la realizzazione di un sistema di workflow management con un'attività propedeutica di analisi organizzativa del processo amministrativo e dei flussi documentali succitati al fine di individuare le opportune aree di razionalizzazione necessarie nell'ottica dell'introduzione di un sistema informativo di supporto.

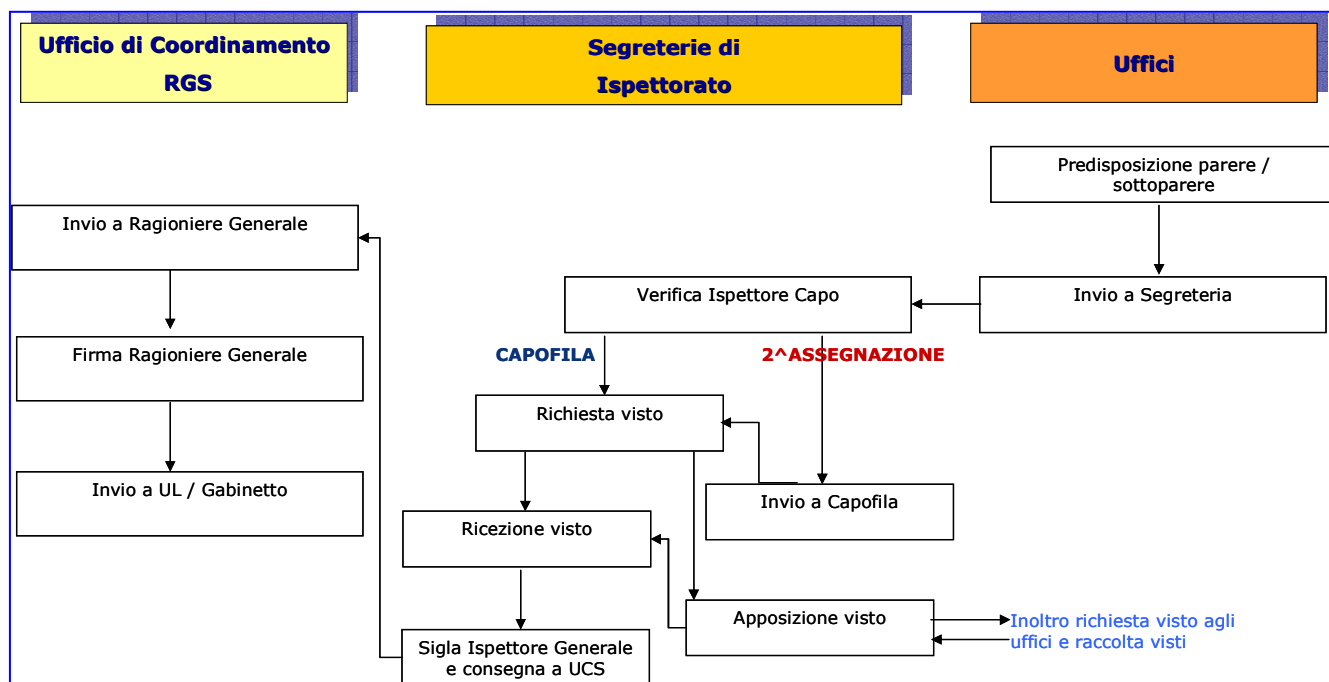
Di seguito viene illustrato il flusso relativo alla **ricezione della documentazione** necessaria alla formulazione dei pareri da parte dell'Ufficio di Coordinamento e Segreteria ed al successivo inoltro alle strutture interne (Ispettorati ed Uffici)



Di seguito viene illustrato il flusso relativo all'**uscita dei pareri** che vanno alla firma del Ragioniere Generale, mediante il canale della posta elettronica



Di seguito viene illustrato il flusso relativo all'**uscita dei pareri** che vanno alla firma del Ragioniere Generale, con il tradizionale flusso cartaceo



4.2 Archiviazione sostitutiva flussi ordinativi secondari

L'applicazione "Servizio di conservazione sostitutiva per RGS" ha riguardato la definizione e realizzazione di una soluzione tecnologica che garantisse l'attuazione di procedure operative per la Conservazione Sostitutiva degli atti di spesa scambiati tra le Amministrazioni e RGS e tra RGS e la Banca D'Italia.

I documenti oggetto di Conservazione Sostitutiva nel suo complesso, hanno finora riguardato solamente alcune tipologie di Atti di spesa (Ordini di Accreditamento e gli Ordini di Pagare).

La contabilità finanziaria pubblica in realtà contempla altre tipologie di atti (Decreti di impegno e disimpegno, Decreti di assegnazione fondi. Ordinativi secondari, Buoni prelevamento contanti ecc..) mediante i quali si realizza la spesa di una amministrazione pubblica.

Nella fattispecie, si richiede l'implementazione della conservazione sostitutiva per gli Ordinativi secondari emessi dai funzionari delegati.

A fronte dell'accreditamento ricevuto dall'Amministrazione centrale, i funzionari delegati utilizzano i fondi mediante ordinativi di pagamento secondari a favore dei creditori e li inviano in forma cartacea in Banca d'Italia per il successivo pagamento.

Oggetto dell'intervento è quindi un solo momento di conservazione degli O/S inviate della RGS a Banca d'Italia.

5 Processi DT

La Direzione V del Dipartimento del Tesoro si occupa di prevenzione dei reati finanziari e opera in particolare nell'ambito del riciclaggio di denaro, degli illeciti valutari, dell'usura oltre al monitoraggio degli embarghi finanziari.

L'esigenza è quella di avere una visione integrata di tutti i processi gestiti al fine di garantire, anche attraverso la presenza di un "Cruscotto Direzionale", l'efficace monitoraggio dei flussi, delle attività e poter gestire in maniera flessibile eventuali picchi di lavoro.

Di seguito si riportano alcuni dati quantitativi, indicativi sulle dimensioni dei servizi svolti:

- il personale coinvolto è di circa 300 utenti dislocati negli uffici centrali del DT e distribuiti sul territorio nelle Direzioni Provinciali dei Servizi Vari (DPSV);
- le pratiche annuali prodotte sono circa 3.000/4.000 per i reati valutari e 10.000/11.000 per l'antiriciclaggio; in totale si tratta di circa 14.000 nuove pratiche all'anno;
- ogni pratica genera mediamente 1,5 documenti (protocolli) in entrata e circa 3 in uscita per il primo anno;
- lo storico è costituito da circa 45.000 pratiche ancora aperte;
- lo storico provoca mediamente circa due documenti (protocolli) in ingresso e due in uscita l'anno (sino alla chiusura della pratica).

Di seguito, nell'ambito delle aree di interesse, si riporta una breve descrizione delle competenze della Direzione e del relativo processo di gestione.

5.1 Reati valutari

La Direzione V, oltre a predisporre proposte normative e provvedimenti di attuazione, irroga le sanzioni amministrative a carico dei soggetti che violano la normativa in materia. Tali sanzioni vengono comminate udito il parere della Commissione consultiva per le infrazioni valutarie, che si esprime sulla sussistenza della violazione e propone l'importo delle sanzioni medesime.

L'attività sanzionatoria, supportata dal sistema informativo VALUTARIO, consiste in: ricezione dei verbali di infrazione, istruzione fascicoli, formulazione pareri, emissione e notifica decreti, gestione del credito, rappresentanza in giudizio dell'Amministrazione. Il procedimento sanzionatorio in materia di reati valutari si scompone nei seguenti sottoprocessi/fasi:

- Acquisizioni:
 - ✓ acquisizione del "Verbale di Accertamento" e/o Oblazione
 - ✓ creazione fascicolo
 - ✓ assegnazione pratica a Istruttore
- Provvedimenti:
 - ✓ esamina della pratica (Istruttore e Commissione)
 - ✓ predisposizione parere
 - ✓ validazione del parere
 - ✓ supporto alla Commissione Consultiva e predisposizione decreto

- ✓ verifica dei decreti e notifica
- Riscossioni:
 - ✓ riscossione ordinaria
 - ✓ riscossione mediante ruoli
 - ✓ concessione pagamento rateale
 - ✓ liquidazione premio
- Contenzioso:
 - ✓ apertura del contenzioso
 - ✓ giudizio di 1° grado
 - ✓ supporto all'Avvocatura di Stato per il giudizio di 2° grado

Il processo viene attivato dall'esterno sulla base di rilievi fatti dalla Guardia di Finanza o dall'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) della Banca d'Italia; i rilievi vengono presi in carico dal Dipartimento del Tesoro che li gestisce sino alla fase di applicazione delle sanzioni ed alla loro riscossione.

Al momento il sistema utilizza il protocollo Siged in modalità integrata.

Gli utenti coinvolti sono circa 30.

5.2 Antiriciclaggio

Nel rispetto della normativa vigente, legge 197/1991 e D.Lgs. 231/2007, il MEF opera nell'ambito della prevenzione nella lotta al riciclaggio del denaro di provenienza illecita, mediante un'attività normativo-interpretativa e un'attività sanzionatoria.

In particolare, l'attività sanzionatoria è supportata dal sistema informativo denominato SIGI (Sistema Informativo Gestione Illeciti) e si esplica in atti di contestazione, istruttorie, audizioni personali, relazioni illustrative alla Commissione Consultiva, predisposizione dei decreti sanzionatori, contenzioso, vigilanza sul pagamento delle somme dovute, rappresentanza in giudizio dell'Amministrazione.

Il procedimento sanzionatorio in materia di antiriciclaggio si scompone nei seguenti sottoprocessi/fasi:

- Acquisizioni:
 - ✓ acquisizione atti relativi a infrazioni (contestazioni e segnalazioni)
 - ✓ contestazione delle segnalazioni
 - ✓ lavorazione contestazioni
 - ✓ acquisizione delle deduzioni
 - ✓ svolgimento delle audizioni
 - ✓ gestione delle oblazioni
- Provvedimenti:
 - ✓ interruzione della prescrizione
 - ✓ pianificazione e assegnazione dei fascicoli
 - ✓ supporto alla commissione e predisposizione decreto
 - ✓ predisposizione dei decreti motivati
 - ✓ verifica dei decreti e notifica
- Riscossioni:

- ✓ riscossione ordinaria
- ✓ riscossione mediante ruoli
- ✓ concessione pagamento rateale
- ✓ liquidazione premio agli scopritori
- Contenzioso:
 - ✓ apertura del contenzioso
 - ✓ giudizio di 1° grado
 - ✓ supporto all'Avvocatura di Stato per il giudizio di 2° grado

Il numero di utenti totali coinvolti è di circa 250, alcuni di loro dislocati nelle sedi provinciali.

Il numero di pratiche annue gestite è di circa 10.000 per un totale di circa 10.000/12.000 documenti per anno.

5.3 Traffico di armamenti

Il MEF ha la responsabilità di autorizzare le aziende nazionali, per il tramite degli istituti di credito, allo svolgimento di transazioni bancarie attinenti a operazioni di importazione, esportazione e transito di materiali di armamento, che siano state preventivamente autorizzate dai ministeri degli Affari esteri o della Difesa (art. 27 della l. 185/90).

L'iter autorizzativo prevede che entro trenta giorni dal ricevimento della notifica da parte degli istituti di credito, il MEF emani il provvedimento di autorizzazione in base a quanto stabilito dalla legge.

Emanato il provvedimento, la transazione bancaria, riferibile a precedente autorizzazione, viene segnalata da parte dell'istituto di credito al MEF per i dovuti controlli contabili.

Il procedimento amministrativo, supportato dal sistema SIGMA DT, si scompone nei seguenti sottoprocessi/fasi:

- Gestione autorizzazione:
 - ✓ acquisizione richiesta autorizzazione dal MAE/MD
 - ✓ ricezione della notifica della banca
 - ✓ apertura fascicolo
 - ✓ istruttoria
 - ✓ ricezione chiarimenti e documenti integrativi
 - ✓ predisposizione/verifica/firma/spedizione autorizzazione alla banca
 - ✓ diniego allo svolgimento delle operazioni bancarie
 - ✓ monitoraggio
- Vigilanza contabile sulle transazioni
 - ✓ acquisizione segnalazione transazione bancaria
 - ✓ istruttoria
 - ✓ ricezione chiarimenti e documenti integrativi
- Relazione al Parlamento
 - ✓ Estrazione e verifica dati
 - ✓ predisposizione Relazione Annuale al Parlamento
 - ✓ verifica del coordinatore

- ✓ invio Relazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
- ✓ archiviazione
- ✓ simulazioni periodiche

Gli utenti interni coinvolti sono approssimativamente 10. I documenti trattati sono circa 6.000 in ingresso e 3.000 in uscita; si tratta di documenti di poche pagine (richieste di autorizzazione e relativa autorizzazione).

Altri processi del Dipartimento Tesoro che si pongono come candidati per un intervento di automazione sono:

Gestione disponibilità finanziaria [Dir. II]

Il processo è volto alla gestione dei dati previsionali di finanza pubblica, ovvero alla definizione della disponibilità finanziaria dello Stato presso la Banca d'Italia.

Si tratta di un workgroup, in cui è spiccata la natura cooperativa, e che coinvolge, in maniera ciclica, la Banca d'Italia, il Dipartimento del Tesoro e la Ragioneria Generale dello Stato. Il ciclo di lavorazione è breve in quanto vengono prodotte delle previsioni settimanali sulla base delle quali vengono svolte eventuali azioni correttive.

Questo processo è attualmente gestito manualmente tramite la condivisione di un foglio Excel e scambio informale di dati non strutturati. Gli utenti attuali sono circa 20, esclusi gli utenti esterni.

Specialisti in Titoli di Stato [Dir. II]

Ogni dieci/quindici giorni, ognuno dei sedici istituti accreditati, fornisce una previsione degli acquisti in Titoli di Stato. Su questa base ed altre considerazioni viene valutata l'entità dell'emissione dei relativi titoli.

Attualmente esiste un applicativo che gestisce questo tipo di processo, poiché il processo coinvolge pochi utenti (circa 20 utenti tra il personale interno all'Ufficio e gli enti esterni), potrebbe essere un buon candidato ad essere invece gestito tramite un BPM abbandonando la procedura in uso. Vengono gestite circa 60 comunicazioni al mese. Il processo è candidato per una gestione tramite workgroup e, trattando dati riservati, ad una gestione delle comunicazioni in forma crittografata.

Frodi sulle carte di pagamento [Dir III] (DL 173/2003)

E' in Parlamento un disegno di legge volto ad istituire un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento basato su di un archivio storico delle frodi.

Si prevede che le principali società emittenti (attualmente quattro) comunichino in tempi definiti i dati da caricare su detto archivio. Le medesime società saranno poi autorizzate alla consultazione con tempi e modalità definite. La base dati potrà essere utilizzata anche dalle forze di polizia per il tramite del CED del Ministero dell'Interno.

Gli aspetti significativi di questa gestione sono individuati nella presenza di rapporti tra privati ed Istituzioni; nella gestione distribuita di informazioni, nel rispetto dei tempi di gestione del processo. Le frodi rilevate sono circa 100.000 l'anno e corrispondono a circa

400.000 transazioni. I passi fondamentali del processo comprendono: acquisizione dell'informazione, elaborazione, distribuzione (accessibilità delle informazioni da soggetti esterni), generazione di allarmi in tempo reale a fronte di situazioni patologiche ed eventuali monitoraggi su casi sospetti con eventuale trasmissione al Ministero degli Interni per successive verifiche (ad esempio: dopo tre frodi consecutive sulla stessa carta viene automaticamente aperto un monitoraggio specifico per almeno quindici giorni).

Antifalsificazione dell'Euro [Dir. III]

Le banche comunicano immediatamente via fax i dati delle banconote sospette di falsità individuate. Il processo è strutturato in modo che le banche devono inviare una segnalazione tempestiva al MEF e le banconote false alla Banca d'Italia. In casi particolari è previsto un allarme rapido ed il processo coinvolge anche la Banca Centrale Europea. La competenza su questa materia e sulla precedente è dell'UCAMP (Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento).

Per questo processo attualmente esiste un applicativo gestionale in modalità client/server che

utilizza il fax server ZETA FAX. Si vogliono ottenere due obiettivi principali:

- Far arrivare l'applicativo web sugli sportelli bancari per ridurre lo scambio cartaceo (via fax);
- Gestire la protocollazione dei fax arrivati (da 80.000 a 100.000 l'anno con picchi durante i periodi festivi), attualmente non effettuata.

Il primo implica modifiche all'applicativo esistente e trova resistenze e difficoltà da parte delle Banche per motivi di sicurezza (si dovrebbero abilitare le postazioni degli sportelli bancari ad internet), il secondo dovrebbe essere raggiunto utilizzando il nuovo sistema. Gli utenti interni del sistema sono circa 20, gli sportelli esterni sono 44.000 (compresi gli sportelli postali).

Fondazioni bancarie [Dir. IV]

Il MEF è l'autorità di vigilanza sulle fondazioni bancarie; in particolare vengono attuati controlli di natura giuridica (esame ed approvazione degli statuti e relative variazioni) e contabile (portafoglio e bilanci). Il processo di controllo prevede delle tempistiche ben definite e delle scadenze per dare delle risposte rispetto ad adempimenti normativi. Attualmente il processo è gestito tramite un apposito applicativo che memorizza e segnala eventuali discordanze. L'applicativo opera in modalità client/server utilizzando una base dati SQL Server e lo scambio dati con le Fondazioni (circa 90) è effettuato tramite fogli Excel strutturati e cifrati. L'utilizzo di un workflow e l'integrazione con il protocollo sono previsti per la gestione delle comunicazioni e delle interazioni; attualmente i documenti scambiati sono sia protocollati (tramite PIT) che non protocollati. L'obiettivo, in questo caso, è quello di far transitare tutto lo scambio documentale attraverso il protocollo. I volumi di documenti trattati è di circa 300/400 l'anno. Gli utenti coinvolti sono circa 8 divisi su due Uffici.

Portafoglio dello Stato [Dir VI]

Riguarda la gestione delle autorizzazioni ai pagamenti esteri tramite conti correnti in valuta delle banche con sedi all'estero. Si tratta di un controllo ex post, ossia le sedi italiane all'estero (consolati ed ambasciate) debbono solamente effettuare dei rendiconti senza richiedere autorizzazioni. Esiste una procedura gestionale presso il Portafoglio dello Stato che prevede un interscambio di dati con il Ministero degli Affari Esteri (MAE). Il processo è controllato tramite l'utilizzo di un sistema di posta certificata, proprietario del MAE. Il processo che gestisce i pagamenti all'estero è solo parzialmente integrato con SICOGE e, nel 2006, sarà ulteriormente sviluppato. Riguarda tre ambiti: MAE e Dip. Tesoro, MAE ed UCB, Dipartimento del Tesoro ed uffici esteri. Si tratta di un'area in cui è possibile prevedere un'integrazione od una gestione diretta. Gli utenti coinvolti internamente sono circa 8, quelli esterni sono tutti i consolati e le ambasciate estere (in tutto 200 circa). Nel processo di gestione è coinvolto anche l'Ufficio Italiano Cambi (UIC). Le transazioni annue sono circa 30.000 e lo scambio cartaceo potrebbe essere eliminato con la realizzazione di un processo che permetta lo scambio di dati strutturati. Attualmente il processo è realizzato attraverso l'uso di file Excel e di Lotus Notes (per la gestione della casella di posta certificata).

Beni perduti all'estero [Dir. VI]

Per questo processo esiste un applicativo (in corso di rilascio) che gestisce anche l'emissione dei decreti e dei mandati, in particolare mandati di pagamento verso l'estero. L'applicativo è realizzato in .NET con DB SQLServer. Il sistema si interfaccia già con il SICOGE. Gli utenti sono circa 70. Esistono circa 12.000 fascicoli aperti ciascuno con oltre 100 pagine. Si tratta di un processo candidato all'integrazione con il protocollo tramite Web Services.

6 Processi DAG

Nell'ambito delle attività di Dematerializzazione, il DAG ha intrapreso uno studio di analisi organizzativa su alcuni Uffici dei servizi del Dipartimento con lo scopo di individuare azioni migliorative.

In tal senso le attività di dematerializzazione consentiranno di tenere sotto controllo il problema della produzione della carta, dell'archiviazione della documentazione ma soprattutto rappresentano un passo avanti per il miglioramento dei processi decisionali, in quanto consentono un miglior governo e una maggiore esplicitazione delle relazioni organizzative.

Emerge sicuramente l'esistenza di significativi margini di razionalizzazione e la concreta possibilità di "risparmio" attraverso l'eliminazione della carta e l'utilizzo appropriato di strumenti elettronici, soprattutto se applicati in modo coerente a livello dell'intero Ministero. E' ovvio che non sarà possibile divulgare in tempi stretti tali strumenti e soprattutto non sarà necessario dover informatizzare tutti i processi amministrativi, anche quelli finalizzati alla gestione "elementare" degli iter burocratici.

In tale iniziativa di workflow management, pertanto, il DAG potrà realizzare attività finalizzate alla gestione completa e coerente di processi amministrativi, di tipo generale ovvero verticale, a valenza interdipartimentale oppure specifica per tipologia di processo e singole strutture.

Si riportano di seguito alcuni esempi di area amministrative del DAG dove l'inserimento di strumenti finalizzati alla gestione dei processi e dei documenti porterebbero un enorme contributo in ottica di dematerializzazione e snellimento dei processi stessi.

6.1 Fascicoli pensioni di guerra

In particolare nell'ambito della gestione delle Pensioni di Guerra, attraverso un migliore utilizzo del sistema Fascicoli PG, l'obiettivo principale è di ridurre i flussi cartacei connessi ai singoli processi, tramite interventi di carattere organizzativo/procedurale con l'adozione di un nuovo strumento di workflow e Document management che gestisca i seguenti processi:

- ✓ **pensioni di guerra;**
- ✓ **riconoscimento degli assegni di accompagnamento;**
- ✓ **perseguitati politici e razziali;**
- ✓ **ricorsi.**

6.1.1 Pensioni di guerra

La **pensione di guerra** ha carattere risarcitorio e viene erogata a coloro che hanno subito menomazioni derivanti da eventi bellici o il cui coniuge, genitore, collaterale è morto a causa della **guerra** (DPR 23 dicembre 1978, n. 915). La misura del trattamento, che può essere diretto o indiretto, varia a seconda del grado della menomazione. Oltre ai trattamenti pensionistici sono previsti anche assegni, indennità, aumenti di integrazione o di maggiorazione (**Concessione di assegni di accompagnamento**).

Le domande tendenti al riconoscimento di diritti in materia di pensioni di guerra e di assegni annessi alle decorazioni al valor militare per fatti di guerra, devono essere presentate al **Ministero del tesoro** - Direzione generale delle pensioni di guerra, ovvero alla competente Direzione provinciale del tesoro, nei casi in cui il compito di provvedere spetti, a termini del testo unico sopra richiamato, a quest'ultima.

La gestione delle **pensioni di guerra** è di competenza delle Direzione provinciale del tesoro (DPSV), alle quali gli aventi diritto devono presentare domanda per ottenere la liquidazione della pensione.

Attualmente nel sistema fascicoli PG risultano inseriti circa 4.037.469 fascicoli, mentre sono 17.234 i documenti acquisiti otticamente. I fascicoli cartacei sono in parte archiviati presso gli Uffici di Roma, Via Longoni, e in parte presso le DPSV competenti, che ne hanno richiesto la movimentazione, presso le proprie sedi, al momento della ricezione della domanda di reversibilità da parte di un avente diritto. Da un'analisi dei dati presenti su Fascicoli PG risulta che in un anno sono circa 2.940 i fascicoli che le DPSV richiedono all'Ufficio VIII (competente per le pensioni indirette) o all'Ufficio VII (competente per le pensioni dirette) di Roma responsabili per la movimentazione verso le Direzioni provinciali.

Le direzioni provinciali hanno a disposizione le utenze per accedere alle informazioni su Fascicoli PG.

Il processo si avvia nel momento in cui gli aventi diritto presentano la domanda presso la DPSV di competenza territoriale.

Successivamente alla ricezione della domanda la DPSV richiede, via posta o via fax, all'ufficio VIII l'invio del fascicolo cartaceo, l'ufficio ne verifica sull'applicativo Fascicoli PG la posizione; se il fascicolo è già stato inviato presso una DPSV ne dà comunicazione alla direzione provinciale richiedente, altrimenti chiede agli uffici di via Longoni di inviare il fascicolo presso l'ufficio VIII.

Gli uffici di via Longoni procedono ad acquisire otticamente alcuni documenti del fascicolo e lo spediscono. L'ufficio VIII prepara il fascicolo e lo invia alla DPSV richiedente. I fascicoli da inviare potrebbero essere più di uno, in questo caso si allega al plico un elenco in doppia copia dei fascicoli in spedizione. La DPSV rispedisce a Roma, per avvenuta ricezione, una copia dell'elenco. I fascicoli vengono archiviati presso le sedi della Direzione provinciale.

6.1.2 Riconoscimento degli assegni di accompagnamento

I grandi invalidi (impiegati pubblici o equiparati) per causa di servizio, gli invalidi di guerra insigniti di medaglia d'oro e i grandi invalidi di guerra, oltre agli assegni di accompagnamento percepiti sui rispettivi trattamenti pensionistici (assegni che, talora, possono avere la medesima denominazione di quello qui trattato, ma che non vanno con esso confusi), correlati al trattamento stesso e regolamentati dalle rispettive normative di riferimento, possono presentare **domanda¹** per ottenere, in aggiunta, **il riconoscimento di un assegno di accompagnamento in sostituzione di un accompagnatore militare o civile**.

Attualmente in **un anno sono circa 1200 le domande** per il riconoscimento dell'assegno, di cui il 80% è già presente in SPT

La verifica preventiva, da parte dell'Amministrazione, della mancata attribuzione di un accompagnatore militare, inizialmente presupposto necessario per la concessione dell'assegno, è venuta meno a seguito dell'eliminazione dell'obbligatorietà del servizio di leva, ed è stata sostituita dall'obbligo, assunto dal beneficiario, di comunicare immediatamente all'Amministrazione o Ente pagatore, l'avvenuta assegnazione di un accompagnatore civile.

Allo stato attuale, pertanto, la mancata attribuzione di un accompagnatore è presunta, salvo comunicazione contraria da parte dell'interessato, comunicazione che comporta la sospensione dell'assegno eventualmente già attribuito per il corrispondente periodo.

Il diritto ad ottenere l'assegno ha durata annuale, quindi è necessario presentare la domanda perentoriamente entro il 31 dicembre di ciascun anno. Per i periodi precedenti all'anno 2007, sono prese in considerazione anche le domande prodotte fuori temine, purché a suo tempo l'interessato abbia avviato tempestivamente la richiesta per ottenere un accompagnatore militare. Possono essere tuttora emessi, pertanto, provvedimenti relativi ad anni pregressi.

Agli aventi diritto viene riconosciuto un assegno mensile per un anno, o frazione di anno in caso di rateo per decesso o per aggravamento ovvero di assegnazione di un accompagnatore per un periodo limitato (l'importo viene calcolato sulla base dell'anno commerciale di 360 gg. e del mese di 30 gg.).

In caso di aggravamento, l'importo dell'assegno viene adeguato (integrato) a decorrere dalla data di riconoscimento delle più gravi infermità ascritte alle lettere A e A/bis.

Solitamente l'assegno viene pagato in unica soluzione posticipata.

La misura dell'assegno è pari a € 900 per le superinvalidità ascritte alle lettere A e A/bis della tabella E; è ridotta a € 450 per le superinvalidità ascritte alle lettere B1, C, D, E1 della

¹ L'assegno non viene attribuito d'ufficio a tutti i potenziali aventi diritto. Si chiede agli interessati la sola indicazione delle infermità riconosciute/Tabelle di superinvalidità attribuite; la produzione di copia del provvedimento accelera l'iter.

tabella E, ed agli invalidi di guerra insigniti di medaglia d'oro. L'assegno è esente da imposte.

In passato le somme stanziare erano limitate, per cui la norma stessa ha previsto dei criteri per stabilire delle precedenze sulla base delle quali devono essere attribuiti gli assegni. Per lo stesso motivo è stato necessario monitorare i provvedimenti emessi per verificare la capienza dello stanziamento. Al momento le maggiori somme stanziare rendono non necessario continuare ad esperire tali adempimenti.

Gli aventi diritto, devono presentare domanda presso il **servizio DCULST - Ufficio VII di Roma**; al quale vengono inoltrate, per competenza, anche le istanze eventualmente prodotte per errore presso la DPSV di zona oppure presso INPS o INPDAP.

Prima di poter procedere alla lavorazione della pratica l'Uff. VII deve verificare che sia stato emesso l'annuale Decreto del Ministero della Difesa, di concerto con quello dell'Economia e delle Finanze e quello della Solidarietà Sociale, che stabilisce le norme procedurali in materia.

L'ufficio VII, pubblicato in G.U. il Decreto, ove sussistano i requisiti, procede a:

- autorizzare le DPSV ad effettuare il pagamento;
- autorizzare gli Istituti previdenziali ad anticipare il pagamento.

In entrambi i casi l'ufficio VII invia raccomandata con ricevuta di ritorno alle DPSV o agli Istituti previdenziali e per conoscenza all'interessato.

Le DPSV comunicano all'Ufficio VII i pagamenti effettuati per ciascun beneficiario.

Gli Istituti previdenziali, che hanno anticipato il pagamento, chiedono il rimborso all'ufficio VII, che emette un decreto di autorizzazione al rimborso e un ordine a pagare. Nel caso il pagamento sia stato effettuato dalle DPSV non si effettua nessun rimborso né, al momento, storno di capitoli.

Nel caso in cui il pagamento viene effettuato dagli Istituti previdenziali il processo si definisce con il completamento della procedura per il rimborso; mentre, nel caso tale attività venga effettuata dalle DPSV, di fatto, il processo termina con la liquidazione dell'assegno al richiedente e la comunicazione all'Uff. VII dei pagamenti effettuati.

Il flusso di **corrispondenza** per la gestione delle attività descritte è pari a **circa 2400 raccomandate all'anno**.

Le attività relative alla concessione dell'assegno di accompagnamento ad oggi non sono gestite con l'applicativo Fascicoli PG.

6.1.3 Perseguitati politici e razziali

La disciplina relativa ai perseguitati politici e razziali è regolamentata dalla legge n. 96/1955 (Perseguitati Politici - PP), legge n. 791/80 (Internati nei campi di concentramento nazisti - KZ, pensioni dirette) e legge n. 94/1994 (pensioni indirette - IK).

I fascicoli relativi ai perseguitati politici e razziali sono circa 49.000 con un incremento di circa 800 fascicoli all'anno, dei quali circa il 90% viene accolto.

Le domande per ottenere il riconoscimento di perseguitato politico possono essere presentate da aventi diritto persone fisiche, associazioni di categorie, eredi che abbiano i requisiti di legge oppure da una sentenza che impone all'ufficio competente di erogare il pagamento. La documentazione deve essere presentata presso il servizio DCLUST, ufficio VII, il quale inserisce la domanda sull'applicativo Fascicoli PG e la classifica con un codice a seconda che sia:

- PP: perseguitati politici e razziali (dirette/indirette)
- KZ: internati nei campi di concentramento (dirette)
- IK: internati nei campi di concentramento (indirette).

Se la domanda viene presentata da persone fisiche o associazioni l'ufficio VII inserisce le informazioni di anagrafica su Fascicoli PG e avvia una fase istruttoria in cui verifica che la documentazione allegata alla domanda risponda ai requisiti di legge. Se tale fase ha esito negativo l'ufficio chiede all'interessato le informazioni/documenti mancanti. Se la domanda è completa in tutte le sue parti la documentazione può essere sottoposta all'esame della commissione.

Esistono due commissioni, una delibera per il riconoscimento delle pensioni relative ai perseguitati politici e razziali (PP) e si riunisce una volta al mese presso gli uffici di via Casilina, l'altra non emette delibere ma attesta solo che il soggetto sia stato effettivamente prigioniero nei campi di concentramento (KZ), questa commissione si riunisce due volte all'anno.

Alla commissione vengono sottoposte le domande dell'interessato, con tutta la documentazione allegata e tutte le possibili delibere predisposte dall'Ufficio VII:

- delibera per il riconoscimento della qualifica di perseguitato politico
- delibera per il riconoscimento dell'assegno di benemerita (pensione sociale erogata dal MEF)
- delibera per il riconoscimento di contribuzione figurativa da parte dell'ente previdenziale di appartenenza
- delibere negativa di non accoglimento della domanda, per tutti i casi sopra riportati.

La commissione ha potere istruttorio, quindi potrebbe richiedere all'interessato di integrare la documentazione presentata, tali richieste vengono effettuate tramite l'ufficio VII.

Se la commissione emette delibera negativa l'ufficio VII provvede a chiudere la posizione su Fascicoli PG e a notificare la delibera all'interessato, il quale potrebbe decidere di effettuare ricorso.

Nel caso le delibere accolgono la domanda dell'interessato, il processo è diverso a seconda del tipo di beneficio riconosciuto.

Riconoscimento della qualifica di perseguitato politico:

In questo caso l'ufficio VII notifica la delibera all'interessato.

Riconoscimento di contribuzione figurativa da parte dell'ente previdenziale di appartenenza

In questo caso l'ufficio VII notifica la delibera all'interessato e all'ente previdenziale di appartenenza.

In entrambi i casi non viene inserita nessuna informazione su Fascicoli PG:

Riconoscimento dell'assegno di benemerenza (pensione sociale erogata dal MEF):

In questo caso una volta emessa la delibera dalla commissione l'ufficio VII prepara la determinazione per liquidare la pensione, il calcolo delle spese viene simulato su un sistema in ambiente di collaudo.

La delibera, la determinazione e il fascicolo vengono spedite all'UCB per ottenere l'autorizzazione al pagamento. L'UCB effettua un controllo di forma, successivamente rispedisce all'Ufficio VII tutto il fascicolo con l'autorizzazione al pagamento. Nel caso di mancanza di documenti o carenza di informazioni l'UCB si rivolge all'Ufficio VII per i chiarimenti.

Ottenuta l'autorizzazione al pagamento l'Ufficio VII prepara una notifica al richiedente in cui comunica il numero di posizione e la data con cui è stato inviato il fascicolo alla DPSV responsabile della liquidazione della pensione, procede, quindi, ad inviare il fascicolo alla DPSV. Tale fascicolo è dotato di un elenco, in doppia copia, della documentazione allegata, la direzione provinciale ricevendo il fascicolo restituisce una copia dell'elenco all' Ufficio VII.

La direzione provinciale provvede a ricalcolare l'ammontare della somma da liquidare, inserisce la posizione in SPT e liquida l'assegno. Ad oggi non essendoci nessun legame tra Fascicoli PG e SPT l'ufficio VII non ha più visibilità dello stato della pratica dal momento dell'invio alla direzione provinciale. Infatti, sull'applicativo Fascicoli PG viene solo registrata la movimentazione del fascicolo verso la DPSV di competenza e il riconoscimento dell'assegno.

La direzione provinciale archivia il fascicolo presso le proprie sedi.

Nel caso in cui la richiesta di riconoscimento della pensione avvenga da una sentenza che obbliga l'Ufficio a pagare, lo stesso procede direttamente ad effettuare una determinazione delle spese, successivamente le attività sono le stesse di quelle precedentemente descritte.

6.1.4 Ricorsi

L'avente diritto che presenta domanda per ottenere la pensione di guerra (perseguitato politico e razziale) nel caso di delibera negativa o determinazione imparziale può presentare ricorso.

L'avente diritto può presentare ricorso gerarchico presso il servizio DCULST – Ufficio IX.

I ricorsi gerarchici presentati all'ufficio IX sono circa 350 in un anno, solo il 10%, circa, viene presentato alle DPSV. Il tempo medio per l'emissione del decreto è di 12 mesi.

Per i ricorsi gerarchici l'Ufficio IX alla ricezione della domanda provvede a ricercare in Fascicoli PG il fascicolo. Se il fascicolo è stato precedentemente inserito, l'Ufficio provvede a completare i dati con le informazioni sul ricorso e a verificare l'archivio in cui ritrova il

fascicolo. Nel caso in cui il fascicolo non è stato mai inserito nel sistema, l'Ufficio apre comunque una posizione relativa al ricorso.

Individuata la DPSV presso la quale è archiviato il fascicolo, l'Ufficio provvede a richiedere l'invio dei documenti necessari al ricorso oppure dell'intero fascicolo nel caso in cui il ricorso riguarda le pensioni dirette.

Ottenuta la documentazione inizia la fase processuale, nella quale è possibile chiedere un parere alla Commissione medica superiore (nel caso sia necessario il parere quest'ultimo viene protocollato e inserito nella documentazione processuale). Terminata questa fase, l'Ufficio provvede ad inviare il Decreto all'avente diritto e a restituire alla DPSV il fascicolo e la documentazione del processo, nella quale viene allegata la cartolina della ricevuta di ritorno con la quale è stato inviato il decreto all'avente diritto.

Emesso il decreto l'avente diritto può presentare **appello** alternativamente sia all'ufficio IX che alla Corte dei conti. Nell'analisi delle attività dell'appello, soprattutto nel caso venga presentato alla Corte, si è evidenziata una carenza di informazioni per l'ufficio IX:

- ✓ Ufficio IX informato della sentenza di appello solo se il ricorso riguarda decreti per PP o KZ (attività di cui l'Ufficio è responsabile e per i quali deve presentare la documentazione necessaria alla Corte per emettere sentenza);
- ✓ La Corte può inviare i fascicoli direttamente alla DPSV, che normalmente non aggiorna la movimentazione su Fascicoli PG, quindi l'ufficio IX perde l'informazione sullo stato di archiviazione;
- ✓ La Corte invia il fascicolo presso l'Ufficio IX anche in questo caso non sempre l'informazione viene aggiornata su Fascicoli PG;
- ✓ La sentenza emessa dalla Corte deve essere approvata dall'Ufficio IX prima che la DPSV proceda alla liquidazione della pensione, in quanto si potrebbe decidere di presentare appello entro 60 gg.
- ✓ Può capitare che le sentenze vengano inviate alla DPSV e l'Ufficio di Roma non venga informato in tempo per presentare il ricorso.

6.2 Comitato Pensioni Privilegiate Ordinarie

La procedura CPPO (Comitato Pensioni Privilegiate Ordinarie) gestisce, dal punto di vista amministrativo, l'accertamento sanitario per il riconoscimento della dipendenza della infermità da causa di servizio, per la concessione della pensione privilegiata ordinaria e dell'equo indennizzo.

Successivamente alcune grandi amministrazioni (al momento Guardia di Finanza e Ministero della Difesa) sono state dotate di un applicativo CVCS (Comitato di Verifica Cause di Servizio), che permette di trasmettere via posta certificata tutta la documentazione utile ad avviare il procedimento amministrativo relativo alle pensioni privilegiate ordinaria e dell'equo indennizzo dei propri dipendenti.

Il Comitato di verifica per le cause di servizio è un organo consultivo che emana pareri sulla dipendenza da causa di servizio delle infermità contratte o lesioni subite da dipendenti pubblici, civili o militari, e sulla interdipendenza tra infermità.

Il dipendente pubblico presenta domanda all'Amministrazione di competenza che a sua volta la trasmette alla CMV della DPSV (sede periferica) di competenza: questa fa una prima verifica e stila una relazione medica che ritrasmette all'Amministrazione di competenza; quest'ultima la trasmette per la verifica finale a CPPO per i controlli opportuni.

Quello che arriva a CPPO è la domanda compilata con tutti gli allegati cartacei che attestano la richiesta.

Attualmente esiste già un flusso automatico delle domande da parte della guardia di Finanza, mentre gli allegati non sono attualmente gestiti dal sistema .

CPPO registra le attività dei medici che collaborano alle adunanze di verifica, tali informazioni sono successivamente prese in considerazione dal Sistema SIDP per il pagamento dei cedolini.

6.3 Invalidità Civile

Nell'ambito della tematica 'Invalidità Civile', il Servizio Centrale per il Sistema Informativo Integrato e la Direzione Centrale degli Uffici Locali, hanno realizzato l'applicazione 'CMV' con lo scopo di informatizzare totalmente le attività svolte nelle Commissioni Mediche di Verifica che hanno il compito istituzionale di verificare l'esistenza o meno di invalidità permanenti o transitorie in soggetti che abbiano fatto richiesta di agevolazioni o indennizzi o che ne godano già.

Il Sistema gestisce e monitora le attività dei medici delle commissioni mediche di verifica dislocate nei diversi dipartimenti provinciali del Ministero dell'Economia e Finanze.

Le principali funzionalità del sistema consentono di:

- × memorizzare le domande presentate dai medici per entrare a far parte delle commissioni mediche di verifica
- × memorizzare le informazioni relative alle nomine dei medici
- × gestire il rapportino attività mensile dei medici ed il relativo workflow di approvazione
- × calcolare gli stipendi dei medici ed assegnare i fondi sui capitoli di spesa
- × registrare i mandati di pagamento

Il dipendente pubblico presenta domanda all'Amministrazione da cui dipende (deve indicare anche l'ufficio di servizio di riferimento) che fa una prima verifica la trasmette a CPPO che a sua volta emette parere e la trasmette alla CMV della DPSV di competenza. Anche in questo caso alla domanda vengono allegate le cartelle cliniche ed i certificati che attestano quanto richiesto, ma non esistono flussi gestiti di alcun tipo.

In ambito CMV vengono istituite le commissioni di verifica, invitato il richiedente, fatte le opportune visite (specialistiche, domiciliari, etc.) e trasmesso un parere al richiedente ed alla Amministrazione di competenza.

A regime il nuovo sistema a fronte delle attività delle CMV compilerà automaticamente il time-sheet in SIDP che provvederà poi al pagamento.

7 Processi DPS-Mise

L'obiettivo per quanto riguarda il Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero delle Attività Produttive, sulla base dell'agreement fra detto Dipartimento (nel seguito DPS) ed il Dipartimento dell'Amministrazione Generale del Personale e dei Servizi del Tesoro (nel seguito DAG) del Ministero dell'Economia e delle Finanze è finalizzato alla realizzazione di un sistema di WorkFlow documentale per la gestione degli iter amministrativi (nel seguito WFD);

Il Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero delle Attività Produttive é articolato nei seguenti uffici di livello dirigenziale generale:

- Direzione Generale Studi e Statistiche;
- Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari;
- Direzione Generale per le Politiche di Sviluppo Territoriale e le Intese Istituzionali di Programma;
- Direzione Generale per la Programmazione e la Gestione di Risorse Nazionali di Politica Regionale.

Complessivamente risultano operative circa 600 persone.

7.1 Automazione processi amministrativi del DPS

La Direzione Generale delle Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari è quella interessata in prima istanza alla realizzazione del sistema WFD, che vede impegnate circa 100 persone.

La Direzione generale per le politiche dei fondi strutturali comunitari si articola in 9 uffici di livello dirigenziale non generale e svolge, curando anche i relativi rapporti con l'Unione europea e le amministrazioni interessate, le funzioni e i compiti di spettanza del Ministero nei seguenti ambiti:

- nel quadro della politica regionale unitaria, promozione, coordinamento e definizione delle iniziative in materia di programmazione strategica e di utilizzazione dei fondi strutturali comunitari, secondo le direttive generali del CIPE e valutazione dei relativi impatti a livello del bilancio comunitario;
- istruttoria e partecipazione ai processi di definizione e attuazione delle politiche comunitarie connesse alle politiche di sviluppo e di coesione economica, sociale e territoriale;
- istruttoria e partecipazione all'attività negoziale per la definizione, revisione e riforma degli strumenti comunitari d'intervento finanziario strutturale e di coesione;
- istruttoria e partecipazione all'attività negoziale con la Commissione europea per la definizione della Carta italiana degli aiuti a finalita' regionale nelle aree ammissibili alle deroghe di cui all'articolo 87, paragrafo 3, lettere a) e c), del Trattato CE;
- promozione e verifica, nel rispetto delle competenze delle singole amministrazioni pubbliche interessate, dell'attuazione dei programmi che utilizzano fondi strutturali comunitari, coerentemente con le politiche comunitarie e nazionali rilevanti;

- programmazione, coordinamento e gestione di programmi operativi nazionali di assistenza tecnica e di azioni di sistema, promossi nell'ambito della programmazione dei fondi strutturali;
- inoltre agli organismi comunitari delle richieste di cofinanziamento;
- segnalazioni per l'esercizio dei poteri sostitutivi in caso di inerzia o ritardo delle competenti amministrazioni statali e delle amministrazioni ed enti regionali e locali nell'adozione dei provvedimenti necessari all'attuazione degli interventi cofinanziati;
- promozione e coordinamento delle azioni innovative comunitarie, con particolare riferimento a quelle cofinanziate dai fondi strutturali comunitari;
- promozione e attuazione di progetti di gemellaggio istituzionale promossi dall'Unione europea e di cooperazione bilaterale in materia di politiche di sviluppo territoriale con Paesi in via di adesione e Paesi terzi.

Il Sistema WFD da realizzare dovrà in primis ottemperare a quanto descritto nell'ambito del Codice dell'Amministrazione Digitale in relazione al concetto di "dematerializzazione".

Il macro-requisito espresso dal DPS, ovvero l'obiettivo strategico fondamentale è quindi di **Attuare la gestione elettronica dei documenti e dei processi in coerenza con il quadro normativo vigente e nel pieno rispetto dei requisiti del Codice dell'Amministrazione Digitale.**

Ciò significa sostanzialmente traguardare i seguenti sotto-obiettivi:

<i>Obiettivo-Requisito</i>	<i>Descrizione Sintetica</i>
Tracciabilità, autenticità e validità giuridica delle informazioni prodotte, trasmesse e archiviate	Adozione un Sistema di Gestione/Trasmissione/Conservazione Elettronica dei dati/documenti che preveda l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata per la trasmissione dei documenti, l'apposizione della Firma Digitale per garantirne l'autenticità.
Smaterializzazione, conservazione ed archiviazione dei dati	Smaterializzazione del cartaceo ed adozione di un formato elettronico di conservazione/visualizzazione dei dati che ne garantisca la non alterabilità e che ne preservi l'integrità anche dopo lunghi intervalli temporali
Semplicità di reperibilità e fruibilità dei dati	Utilizzare un efficiente sistema di Indicizzazione/Fascicolazione dei dati, di Denominazione dei faldoni elettronici e di Ricerca avanzata
Sicurezza e Accesso dei dati	Adozione di un efficace e sicuro sistema di profilazione utente per l'abilitazione dell'accesso ai dati, prevedendo metodologie avanzate di Log In e Single

	Sign-On e sistemi di verifica della validità della Firma Digitale.
Monitoraggio e Leggibilità	Disponibilità di una reportistica documentale che consenta di monitorare e di verificare la situazione dei documenti gestiti e di effettuare la conservazione dei dati in un formato elettronico che tenga conto anche degli aggiornamenti evolutivi dei software informatici di lettura, per garantirne la leggibilità nel tempo
Integrazione con altri sistemi	Gestione della ricezione e l'invio della documentazione in formato elettronico da/verso altri sistemi e/o amministrazioni attraverso le funzioni che garantiscano l'interoperabilità

Le figure successive illustrano i servizi fondamentali che dovranno essere realizzati/implementati nella piattaforma WFD. In particolare, mentre la prima figura rappresenta una scomposizione per aree funzionali di servizio, la seconda ne fornisce una rappresentazione in termini logici.



Come evidenziato dalle illustrazioni, le macro-funzioni del sistema WFD sono:

1. Ricezione documento e materializzazione;
2. Protocollazione;
3. Gestione Amministrativa del documento;
4. Conservazione sostitutiva;
5. Invio del documento.

In sintesi sul sistema WFD dovranno essere gestiti e implementati processi amministrativi generici e specifici di workflow e document management a supporto della Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari e di ulteriori Direzione del Dipartimento DPS che chiederanno l'utilizzo specifico del sistema WFD. In particolare, i processi relativi alla Direzione Generale per le Politiche dei Fondi Strutturali Comunitari saranno finalizzati alla gestione degli iter amministrativi dei "Progetti di Gemellaggio", alla "Gestione degli acquisti", al "Monitoraggio delle Spese nei confronti della Comunità Europea", e alla gestione della corrispondenza, ecc.

Di seguito, come esempio esplicativo, viene descritto uno dei principali processi che il nuovo sistema di WFD dovrà gestire, i "Progetti di gemellaggio" in carico all'Ufficio VIII.

7.1.1 Progetti di gemellaggio

L'analisi del processo descritta nel presente paragrafo è volta all'individuazione del flusso di attività nella gestione dei "progetti di gemellaggio" che nel medio periodo dovrà essere gestito attraverso una soluzione documentale. Nel disegno del flusso si evidenziano i documenti e le mail che dovranno essere archiviati nel "Fascicolo ufficiale" del progetto, mentre tutti gli altri documenti e mail dovranno essere gestiti nel "Fascicolo di progetto dei lavori in corso".

La possibile soluzione applicativa dovrà fornire un supporto informativo-gestionale al ciclo di vita dei documenti/fascicoli di natura amministrativa, rivolto attualmente agli utenti dell'ufficio VIII. La caratteristica essenziale dell'applicazione dovrà essere la sua natura flessibile, in quanto all'interno dell'ufficio i documenti seguono un percorso articolato che può mutare secondo i contenuti della corrispondenza; di conseguenza l'applicazione dovrà essere costruita secondo una struttura modulare che la rende in grado di eseguire le diverse operazioni, indipendentemente dalla natura e dalla materia della documentazione stessa. Tale soluzione potrà essere introdotta trasversalmente agli ambiti gestionali, poiché non strettamente connessa ad una specifica tipologia di procedimento amministrativo con la possibilità di coinvolgere qualsiasi Direzione o Ufficio. Il processo ipotizzato può essere scomposto logicamente in tre fasi (macrofunzionalità) principali che coprono l'intero ciclo di vita documentale:

- ✓ Flusso in ingresso;
- ✓ Lavorazione e Consultazione;
- ✓ Flusso in uscita;

Ciascuna di queste fasi dovrà essere attivabile attraverso una serie di funzionalità necessarie alla gestione delle pratiche amministrative, basate su strumenti quali: integrazione con la posta elettronica normale e certificata, la protocollazione, la firma digitale (apposta da parte di particolari utenti autorizzati), la pubblicazione di documenti in formato pdf.

Si riportano di seguito i due macro schemi inerenti il flusso relativo alla gestione dei progetti di gemellaggio:

