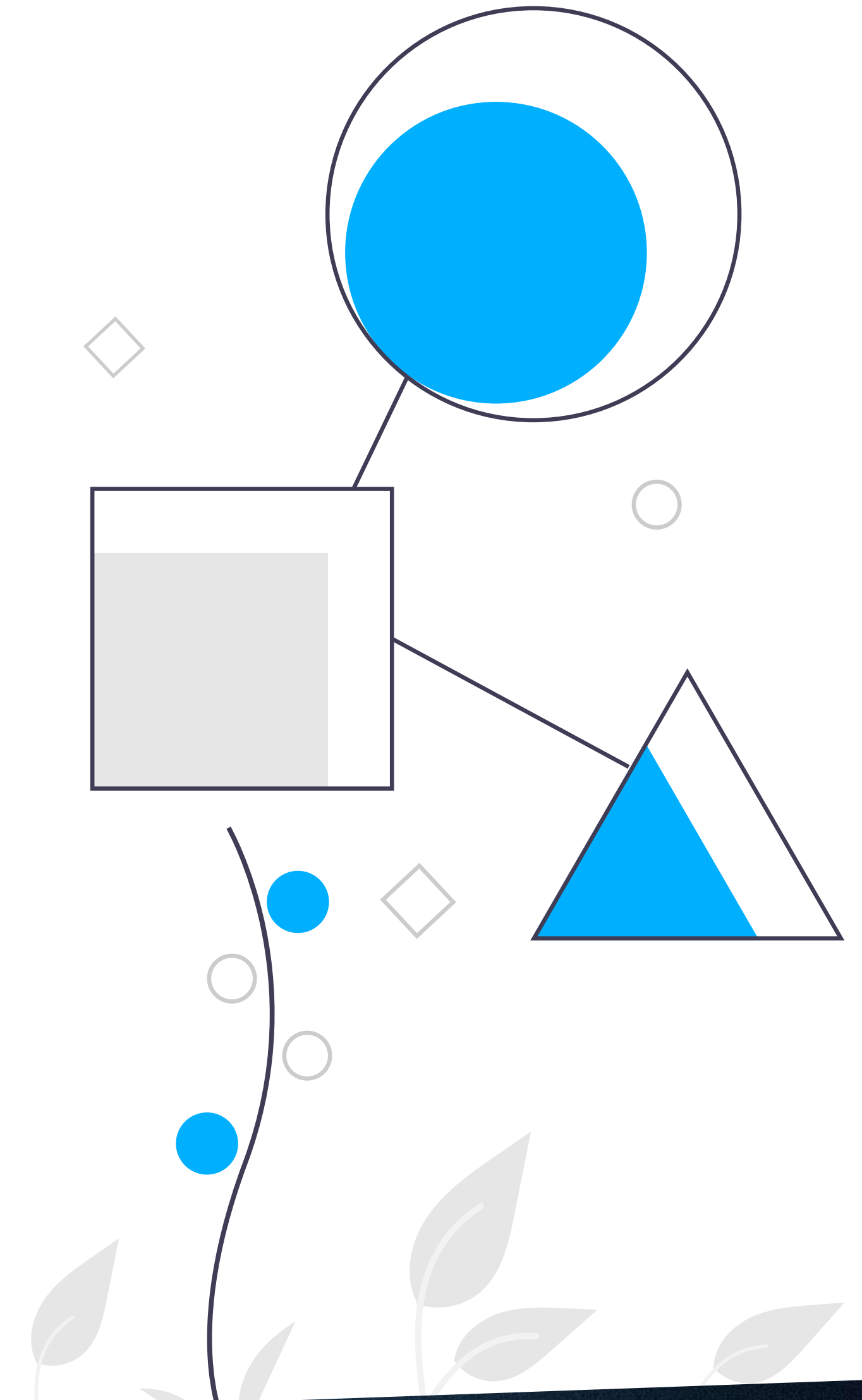


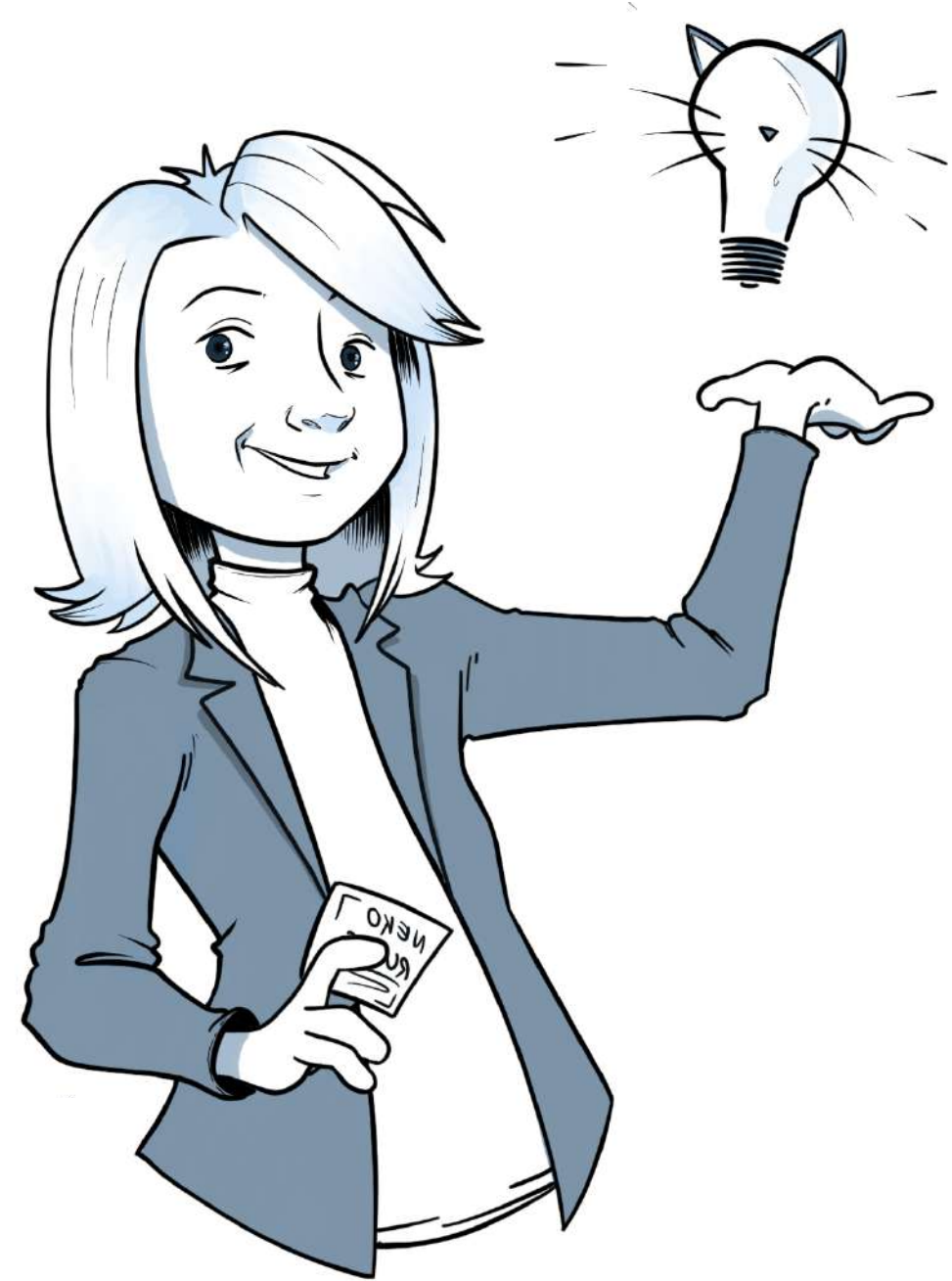


Finaosta e Regione Autonoma Valle d'Aosta: **due enti, un'unica esperienza per il cittadino**

Irene Capatti

Mattia Michele Sisto





Irene Capatti

Experience & Service Designer

Founder di Giallocobalto



È uno studio
di **progettazione** e **consulenza strategica**.

Progetta servizi, processi e strategie che abilitano le aziende ad innovare, creando valore per le persone, per l'organizzazione e per il business.



Mattia Michele Sisto

Direttore Generale

Finaosta S.p.A.



Finaosta è la **società finanziaria della Regione Autonoma Valle d'Aosta.**

Supporta cittadini, imprese e territorio attraverso strumenti finanziari e servizi che accompagnano lo sviluppo della comunità regionale.

contesto

“

Ogni storia ha un inizio

— Galadriel

Il Signore degli Anelli - La compagnia dell'anello

Leggi e regolamenti regionali

Legge regionale 10 aprile 1997 vigente

Legge regionale 10 aprile 1997 Disciplina delle nomine e delle designazioni di competenza (B.U. 22 aprile 1997, n. 18).

AMBITO DI APPLICAZIONE

(Prin

1. La presente legge disciplina i criteri e le procedure per incarichi in società, enti, istituti, fondazioni e associazioni, in base a leggi, regolamenti, statuti e convenzioni.
2. La Regione provvede alle nomine e designazioni di competenza e alla possibilità di partecipazione ed alla pubblicità e la possibilità di partecipazione ed alla pubblicità e la possibilità di partecipazione ed alla pubblicità.
3. Le nomine e le designazioni di cui ai commi precedenti sono riservate a persone di comprovata professionalità, rapportati alla specificità dell'incarico secondo i criteri dell'avvicendamento e della continuità.

1. Le disposizioni della presente legge non si applicano:
 - a) quando per la nomina o designazione di competenza è prevista la partecipazione di altri organi;
 - b) nei casi di rappresentanza di diritto in società;
 - c) quando la persona da nominare o designare è già in carica, ai sensi delle leggi, regolamenti, statuti e convenzioni.

(Comp

1. Ai sensi dell'art. 26 della legge regionale 10 aprile 1997, n. 11, il Consiglio regionale è competente a disciplinare le nomine e le designazioni di competenza della Giunta regionale.

2. Spetta alla Giunta regionale disciplinare le nomine e le designazioni di competenza dei organi locali.

Legge regionale 14 novembre 2016 vigente

Legge regionale 14 novembre 2016

Disposizioni in materia di rafforzamento dei principi di trasparenza, con particolare riferimento alla gestione delle società partecipate dalla Regione.

(B.U. 29 novembre 2016, n. 52)

Art. 1
(Oggetto e finalità)

1. La presente legge detta disposizioni in materia di società partecipate indirettamente per il tramite di FINOSTA S.p.A., al fine di rafforzare i principi di trasparenza, di gestione della spesa, perseguendo obiettivi di economicità e razionalizzazione della spesa, perseguendo obiettivi di economicità e razionalizzazione della spesa, perseguendo obiettivi di economicità e razionalizzazione della spesa, attività esercitate dalle medesime.
- 1bis. Le disposizioni di cui alla presente legge non si applicano alle società controllate Compagnia valdostana delle acque - Compagnia S.p.A.) e alle sue controllate, ad eccezione dell'articolo 2bis, comma 3, relativamente all'accertamento della conoscenza della assunzione di personale non dirigenziale, dell'articolo 6 e dell'articolo 7, nei confronti di Aosta Factor S.p.A. nonché di CVA S.p.A. e delle sue controllate, ai sensi del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (Testo unico in materia di società partecipate) e delle disposizioni di cui al decreto legislativo 23 giugno 2009, n. 118 (Testo unico in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle società partecipate), a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 41 (Legge di delega per la riforma della struttura delle società partecipate relative alla definizione degli obiettivi della manovra di bilancio), e del decreto legislativo 11 settembre 2008, n. 113 (Decreto legislativo di attuazione della legge 30 settembre 2008, n. 136, recante disposizioni in materia di programmazione economica e finanziaria).

2. La presente legge detta, inoltre, disposizioni in merito alla gestione delle società partecipate in house e delle società partecipate nominate dalla Regione nelle società da essa partecipate.

Art. 2
(Sistema di governo)

1. La Regione esercita il governo sulle società direttamente partecipate.
2. La Regione esercita il governo sulle società indirettamente partecipate.
3. La nomina o la designazione dei rappresentanti regionali nelle società partecipate è disciplinata, nel rispetto della normativa statale vigente, dalle leggi, regolamenti, statuti e convenzioni di competenza regionale.
4. Con riferimento alle società controllate direttamente partecipate, la Regione esercita il governo nell'ambito del documento di programmazione strategica.

Région Autonome
Vallée d'Aoste



Regione Autonoma
Valle d'Aosta

PROPOSTA DI CANDIDATURA AI SENSI DELLA L.R. N°11/1997

marca da bollo da
Euro 16,00

AL SEGRETARIO GENERALE DELLA REGIONE
Piazza Deffeyes, 1
11100 AOSTA
segretario_generale@pec.regione.vda.it

Il pagamento dell'imposta di bollo di euro 16 può essere effettuato anche online dal sito web della Regione accedendo al link <https://it.riscossione.regione.vda.it/pagonet2AO/default/homepage.do> (sezione Pagamenti ONLINE - ente beneficiario: Regione Autonoma Valle d'Aosta - imposta di Bollo solo su istanze - causale: "imposta di bollo su istanze trasmesse per via telematica art. 3, co. 1-bis D.P.R. 642/72"). ALLEGARE ALLA DOMANDA COPIA DELLA QUIETANZA DI AVVENUTO PAGAMENTO (ricevuto alla propria casella mail).

Il/La sottoscritto/a nato/a a il e residente a via tel. Ufficio n. cell. C.F. PEC e-mail

ai sensi dell'art. 10 della legge regionale 10 aprile 1997, n. 11 (Disciplina delle nomine e delle designazioni di competenza regionale) presento la propria candidatura per la carica di e per la carica di

I progetti

- Richiesta e gestione dei mutui ipotecari agevolati
- Candidature alle cariche nelle società partecipate regionali

di essere in possesso del seguente titolo di studio conseguito presso (indicare Comune e istituzione scolastica) nell'anno

dichiara

comprese le informazioni



Trasformare le **esperienze**

Ripensare il modo in cui Regione e Finaosta lavorano insieme per erogare un servizio pubblico che, agli occhi del cittadino o del candidato, **dovrebbe apparire come un percorso unico.**

due anime

“

Stai parlando con me? Dici a me?

— Travis Bickle

Taxi Driver

Due modi diversi di guardare allo stesso problema



collaborazione

“

Sono stanco di fare finta che tra noi vada tutto bene

— Michael Corleone

Il Padrino

Da staffetta a lavoro in parallelo





Mappare insieme i passaggi

Mettere Finaosta e Regione
attorno allo stesso tavolo ha
permesso di **abbattere i
silos informativi.**





esperienza

“

Nessuno mi ha mai detto che sarebbe stato facile

— Neo

Matrix

PRE - RICHIESTA :

CHIAMANO PRIMA
DI PRESENTARE
DOMANDA

IL PUNTO CRITICO
OGGI È ALLO
SPORTELLO

"SE COMPIU TUTTO
BENE, IN UN
ATTILO TI FACCO
ARRIVARE IN
FINAOSTA"

CHIUNQUE PUÒ
PRESENTARSI
ALLO SPORTELLO
NEGLI ORARI
DI APERITURA



IL SERV. PARTEC.
HA ANALIZZATO
LA SITUAZIONE
ATTUALE DEGLI ORGANI
(COMPOSIZIONE E
COMPET.)

IL S.P. PREPARATO
UN'ANALISI DELLE
POSSIBILITÀ / PROSPETTIVE
DELL'ORGANO

L'UFFICIO PART...
ZONI HA PREDIS...
STO IN BASE AI
REQUISITI NORMATIVI
E STRUTTURALI
DEI SERVIZI

IL SERVIZIO...
DELL'ORGANO...
DEVE...
IN...
DEI...

Il punto di partenza è stato
osservare l'esperienza
reale delle persone

DOMANDA

SE ACQUISTO ANCHE...

SE RECUPERO

DICHIARAZIONE NUCLEO FAMILIARE

LE M DA ODINVOGERE TRA QUELLE INDICATE NELLE DICHIARAZIONI SONO SOLO I COMPROPRIETARI. DOBBIAMO CHIETERE AI COMPROPRIET. DI REGISTRARSI AL PORTALE

DICHIARAZIONE ISEE

VALORE ISEE < 60k

ISEE SOLO PER PRIMA CASA E RECUPERO EDUZIONI

A →

ATTO DI ACQUISTO (EMISSIONE < 18 MESI)

PLANMETRIE CATASTALI

APE È OBBLIGATORIO PER TUTTI GLI ATTI DI VENDITA

CERTIFICAZIONE APE

POTREMO CHIETERE IL DOC DEL NOTAIO IN PDF CHE LA CONTIENE TUTTI

TITOLO ABILIT. E PROGETTO APPROVATO VIAGGIAMO INSIEME (OGGI SONO MANDATI INSIEME)

L'UTENTE DEVE CURETTERE AL SUO TECNICO COS'È IL TITOLO ABILITATIVO "FATTI ANITARE DAL TECNICO PER PREPARARE I DOCUMENTI"

MUTUI PREGRESSI

IL CONTRATTO DEVE ESSERE STATO STIPULATO DA PD DI 5 ANNI O ESSERE ESTINTO

DICHIARAZ. DI NON ESSERE PROPRIETARI DI ALTRE ABITAZIONI AL 100%.

CHECK È UN CHECK

SE HA UNA PROPRIETÀ AL 50% CON IL MARITO È ESCLUSO MOLTE VOLTE FANNO IL 100%.

È FONDAZIONALE CHE SIA CHIARO ALL'UTENTE COSA STA DICHIARANDO

B →

COMPROMESSO DI ACQUISTO REGISTRATO (APER)

CERTIF. DI AGIBILITÀ

IN QUESTO CASO IL DOC VANDO DATI SEPARATI PERCHÉ NON C'È UN DOC CHE LA CONTIENE TUTTI

L'AGENZIA IMMOBILIARE DI SOLITO TI REGISTRA IL COMPROMESSO

FACCIAMO UN VERBALE UN ESEMPIO DI COLE È FATTO

IL TITOLO DI PROPRIETÀ PUÒ ESSERE PER DONAZIONE O SUCCESSIONE O ACQUISTO (→ ATTO)

TITOLO DI PROPRIETÀ



CERTIFICAZIONE APE

PLANIM. CATASTALI IN SCALA

RELAZIONE TECNICA DESCRITTIVA



OGGI VIENE RILASCIATA ANZUT. UNA NOTA DI ANNO PROCEDIMENTO → FOGGIO CHE FA DA RICEVUTA CANTIERE

SARÀ SOLO UN'INFORMAZIONE VISIBILE NEL PORTALE

FINAOSTA DEVE ASPERARE CHE LA SIA VENGHA ACCETTATO REGI

La **complessità** normativa e tecnica deve essere a carico del sistema, non della persona.

Il cittadino non deve diventare un perito edile per richiedere un mutuo; **è il servizio che deve guidarlo nelle scelte consapevoli.**

E, allo stesso tempo, fare in modo che anche **gli operatori possano lavorare con più continuità** e meno interruzioni inutili.

autonomia

“

Aiutami ad aiutarti. Aiutami ad aiutarti!

— Jerry Maguire

Jerry Maguire

PRIMA FASE
MUTUI PRIMA CASA
RISTRUTTURAZIONI
RVA + ASSISTENZA

SECONDA FASE
ESTENDERE AD ALTRI AUMENTI
PROCESSI

AREA DI SCAMBIO E CONSERVAZIONE

ABBIAMO 100% DOC. UTILI NEL SISTEMA

PUO' AVERE CON DIVISIONE DOCUMENTI / EX POLIZIE SOSTITUZIONE

AREA SCAMBIO DOCUMENTAZIONE PUO' AVERE

FACILITA' NELLA ACQUISIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

IN QUE PORTALI CI ASPETTIAMO DI POTER RICEVERE OGNI TIPO DI DOCUMENTO?

ABBIAMO DESCRITTO NEL PIANO INFORMATICO COME E DOVE OTTENERE CERTI DOCUMENTI (ES. AG. ENTRATE)

NON ABBIAMO PIU' BLOCCO DI TANTI SPAZI PER GLI ARCHIVI CARTACEI

SEGREGAZIONE INFORMAZIONI

IL CITTADINO OGGI TRANDA LE FOTO, NON HA IL PROGRAMMA PER FARE PDF

E' CHIARO COSA HO GIA' CARICATO, COSA STO CARICANDO E COSA MANCA ANCORA

E' EVIDENTE COSA E' OBBLIGATORIO E COSA FACOLTATIVO

DOMANDA SEMPLICE E COMPRESIBILE

PRECISIONE DELLA COMPILAZIONE DELLA DOMANDA

IL SISTEMA E' INTUITIVO E PRESENTA DOMANDA SEMPLICE

PRATICA COMPLETA CON TUTTE LE FRECCE E PDF DOCUMENTI

TIGLIONE COMPENSO. NE ITER DELLA CLIENTELA

SEMPLICITA' NELLA CONFIGURAZIONE DEI FORM DI RICHIESTA

DESCRIVIAMO BENE ALL'UTENTE COSA SONO LE COSE CHE HANNO NON PUO' DIFFICILE

USIAMO IMMAGINI E RAPPRESENTAZIONI SIMBOLICHE CHE DESCRIVONO IL DOC CHE DEVI CARICARE

MENO ERRORI

MAGGIORE TRANQUILLITA' NELL'ESAME DELLA DOMANDA

Abbiamo ridotto i rischi di errore perché il portale includeva molti controlli

LA CARTA DI IDENTITA' MI SERVE PER DARE QUELLO CHE HO FATTO IL RICONFERMA DELL'UTENTE

IL SISTEMA LEGGE IN AUTOMATICO I DATI DALLA CARTA DI IDENTITA'

FINAOSTA - KICKOFF

IL PORTALE E' IN COMPATIBILITA' REGIONE/FINAOSTA
LA DOMANDA TERZO?

RASSIURANTE E CHIARO

SOPPRESSIONE QUASI TOTALE DELLA CORRISPONDENZA CARTACEA

TUTTE LE COMUNICAZIONI VIA PORTALE

MI ASPETTO MOLTE TELEFONATE PER ESITO INVIO

UTENTI HANNO GIA' MUTUO CON BANCA

SI ASPETTANO FEEDBACK CONFERMA DEL RISPARMIO

UTENTI NON COMPRENDONO IL PERCORSO

L'UTENTE VUOLE SAPERE CHE LA DOCUMENTAZIONE CHE HA INVIATO E' CORRETTA

L'INNO POTREBBE ESSERE ANCHE A RAVVI FINA MA HA INVIATO IL DOC SBAGLIATO

ABBIAVO RICHIESTO UN OPERATORE VANTAGGI LA DOCUMENTAZIONE E TI AGGIORNEREMO

EVIDENZE ALL'UTENTE I PASSI

CONTATTI ASINCRONI

IL PORTALE DEVE FARE UN PO' PIU' DI FRANGIFRETTI

OGGI CHIAMA ANCHE SOLO CON "HA VISTO SUL SITO?"

"VORREI SAPERE COME FARE UN MUTUO CASA..." (GENEROSISSIMO)

"SI SI, HO VISTO MA VOLEVO CHIEDERE..."

COMUNICAZIONE PERIODICHE DA GESTIRE A SOLA VOLTA!!

RISPARMIO TEMPO NEL CONTATTO CON IL CLIENTE

SFRUTTAMENTO IDENTITA' DIGITALE PER OPERAZIONI ATTUATIVE

POTREBBE ESSERE UNO SCAMBIO DI MESSAGGI PER DOMANDE/RISPOSTE CHE NON IMPLICANO SCAMBIO DOCUMENTI

MINOR CONTATTO CON LA CLIENTELA

ASSENZA DI UTENZA IN UFFICIO

NON MI HANNO INVIATO TUTTI I DOCUMENTI

I DOCUMENTI CHE MI HANNO INVIATO NON VANNO BENE

CHIAMATA

DARE CONSIGLI LA POSSIBILITA' DI SOLLEVARE AL CITTADINO PER CANTARE L'INTERAZIONE DELLA CLIENTELA

SE ANCHE RISPONDI VIA MAIL IL MESSAGGIO PUO' NON PASSARE E INIZIA UN'INTERAZIONE CHE SI POTREBBE RISOLVERE CON S' AL TELEFONO

DEVIAMO NOI SE CHIAMARE IL CITTADINO PERCHÉ E' PIU' SEMPLICE LA GESTIONE

A VOITE MANCA I REGIMI TELEFONICI PER POTERLI CONTINUARE E RISOLVERE RAPIDAMENTE

TEMPI RAPIDI

PRATICA IN 30 GIORNI

ITEMI DI EROGABILE Y JOVI RIGOTTI

FRONTA DI FARE IL COLLOQUIO HO GIÀ TUTTI I DOCUMENTI E LE INFORMAZIONI PER POTERLI SUBITO CON LA PRATICA

DEGI E' SOGG, VORREI FARLO IN 30 GG

RIDUZIONE DEI TEMPI X OTTENERE DOCUMENTAZIONE

OTTIMIZZAZIONE DEI RICICLI DI COMUNICAZIONE

PROCEDIMENTO SINCRONIZZATO E PARALLELO RVA + FA

NON SI CONTRAGGONO I TEMPI IN SE A ANTICIPANO SI FINISCE ANCHE (BAPSD)

NELLA FASE INIZIALE COME REGIONE CI ASPETTANO DI FARCI OGNI TIPO DI DOCUMENTI PER LA DOMANDA

MA ANCHE DI ANTICIPARE DOCUMENTAZIONE CHE SERVONO A FINAOSTA

ANTICIPARE LE TEMPERATURE A FINAOSTA

AUTOMATIZZARE E RENDERE VISIBILE LO STATO

LE RICHIESTE DI AGGIORNAMENTO TRA FINAOSTA E REGIONE VANNO A ZERO!

SI VEDE TUTTO IN DASHBOARD, NON SERVE CHIEDERLE

INTERSCAMBIO DATI CON FINAOSTA ALLINEATO

RENDICONTAZIONE A REGIONE AUTOMATICA

MIGLIORE GESTIONE RAPP. ANVA X SAL (ANVA CITA)

GLI OPERATORI DI UFFICIO REGIONE VEDONO LO STATO DELLE PRATICHE PRESSO FINAOSTA SENPRE AGGIORNATE

LE DOMANDE SONO AGGIORNATE OGNI GIORNO

VALUTARE TEMPI SULL'USO ALTA STATO

DOBBIAMO DEFINIRE COSA DEVIAMO INTERFERIRE SAREMO A REGIONE RISPETTO ALLO STATO DELLA PRATICA

COME REGIONE CI SERVONO I DOCUMENTI DI RENDICONTAZIONE

CHI OPERATORI DI UFFICIO REGIONE (FANNO STRUTTORIA) ACCORDANO SOLO AL BACKEND, NON AL NOSTRO CLIENTI

FINAOSTA DEVE AGGIORNARE IL PORTALE O VETE TUTTO SUL GESTORE?

LA DASHBOARD DOVREBBE MOSTRARE IL BACKOFFICE DI REGIONE? O IN ENTRATE/POSTI?

E' UN TEMA DI TERAPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEI SISTEMI

IL CITTADINO E' SODDISFATTO SE NON SERVE PIU' IL BISOGNO DI CUI ARRIVI

DOVE CITTADINO: VERO LO STATO DELLA NOSTRA PRATICA

IL SISTEMA CHIEDE L'AGGIORNAMENTO NEL DOC DI IDENTITA' DALL'AREA CLIENTI

DOC RICHIESTI DAL PORTALE AL CITTADINO: FOTO DEL DOC DI IDENTITA' O ALTRE

L'utente e' SODDISFATTO DI AVERE TUTTE LE INFORMAZIONI SULLA SUA PRATICA A DISPOSIZIONE

UNICO TOUCH POINT X GESTIONE MIG PRATICHE MUTUE

CONSULTAZIONE STATO ANZIANAMENTO MUTUO

UN SOLO POSTO PER "LA MIA SITUAZIONE"

NON E' NONO DIVERSA DALL'AREA CLIENTI DI UN GESTORE UTENTE ENERGIA O TELEFONO

LA PRESA VISIONE DI UNA COMUNICAZIONE POTREBBE NON ESSERE ESCLUSIVA MA VA TRACCIATA

DIAMO A CAPIRE CHE UN CLIENTE NON HA PAGATO LA CERTAZIONE DI ABBONAMENTO (NON CI HANNO SBAGLIATO)

LA PRESA VISIONE DELLA COMUNICAZIONE CI TUTEVA ANCHE NEI CONTATTI DI TERZI (ES. CUF)

STAVIAMO L'AREA CLIENTE ANCHE PER SOLLECITARE IL PAGAMENTO DI RATE SCADUTE (SPESSA SI DIMENTICANO)

SE USIAMO ESPORRE UN PIANO DI AMMORTAMENTO IN UN FUTURO SERVE INTRODURRE UNA PARTE DI UDAU-2.000

QUALI INFO POSSONO ESSERE ESPORTE E QUALI RICHIEDE UNA MULTAZIONE PRELIMINARE? DA CHI?

ESPORRE APP ID COME TOUCHPOINT "IN TASCA"

FINAOSTA FORSE DEVE AGGIORNARE A REGIONE PERCHÉ NON E' PA PER ANDARE SU APP ID

OGNI INFORMAZIONE CHE USIAMO ESPORRE NEL PORTAL DOVREBBE PERCHÉ UN'ORGANIZZAZIONE INTERNA

GESTIONE APPUNTAMENTI IN DIGITALE

FINAOSTA PROPONE UNA DATA UTENTE CONFERMA O CHIEDIAMO ALTERNATIVA

LA DATA VA CONCORDATA CON IL NOTARIO -> E' IL CLIENTE CHE DEVE ABBANDONARE

E' UNA "COMUNICAZIONE DI DATA" AL CLIENTE, NON UNA NEGOTIAZIONE

RIESEO A GESTIRE APPUNTAMENTI CON PERITO

MENO CONTATTO TELEFONICO CON IL CLIENTE

RIESEO A GESTIRE APPUNTAMENTI CON I CLIENTI

NON POSSIAMO E' VITARE COME REGIONE I QUESTIONI E LE DOMANDE ALLO SPETTACOLO PRELIMINARI (DOVE FARE)

DOPO IL SOPRANNO REGIONE SI ASPETTA ZERO CONTATTI CON L'UTENTE

REGIONE NON HA BISOGNO DI VEDERE O PRELARE CON L'UTENTE (IN POTENZA)

NON CARICO PERCHÉ VOGLIO VENIRE IN UFFICIO A RENDERE TEMPO RENDENDO POSSIBILE CARICARE LA "DOMANDA ONLINE"

CAPIREI SI ANNULLARE UN ALTRO PERCHÉ L'UTENTE NON SI PRESENTA

CI SERVE LA CERTAZIONE CHE IL CLIENTE ABBA RICEVUTO E CONFERMATO LA DATA CHE DEVE ABBANDONARE

TENDENZIALMENTE LA DATA VIENE ACCETTATA, E' DIFFICILE CHE DIQUO DI NO

M'E' UN METTO COMUNICATIVO PER FAR CARICARE LA "RICHIESTA" ALLA DATA PER LA PRIMA DEL CONTATTO

NON PUO' CONFERMARE LA DATA 2 GG PRIMA? SERVE TEMPO DI PREPARAZIONE

EVITIAMO DI DOPPIARE LA STESSA CONFIGURAZIONE SU BACKOFFICE REGIONE E SU APPUNTAMENTI EURO

IL PUNTO COMUNE E' ENTRATA RICHIESTA TRA DUE PORTALI

ENTRO CERTI LIMITI CONTINUARE UN AUTOMATICA OGGI VIENE PRIMA E OGGI DOPO NELLE VARE FARE

SE FINAOSTA AGGIORNARE UN CANDO, ANCHE SUL BACKOFFICE REGIONE VA RECEPITO LA NOTIFICA

FLESSIBILE E SEMPLICE DA CONFIGURARE

FLESSIBILITA' NELLA CONFIGURAZIONE DEI WORKFLOW DEI PROCESSI

SEMPLICITA' NELLA CONFIGURAZIONE DEI PROCESSI

ANCHE I DOC CHE SERVONO A REGIONE MA CONFIGURAZIONE PASSAGGIO DAL PORTALE

EVITIAMO DI DOPPIARE LA STESSA CONFIGURAZIONE SU BACKOFFICE REGIONE E SU APPUNTAMENTI EURO

IL PUNTO COMUNE E' ENTRATA RICHIESTA TRA DUE PORTALI

NON DEVO CAMBIARE IL PROGRAMMA PER NON FARE IL PROCESSO ANCHE TUNING -> NO COME

C'E' UN REQUISITO IN PIU', UNO STEP IN PIU', UN UNICO NUMERO DA CHIAMARE...

SE HO BISOGNO DI CAMBIARE UNA CONFIGURAZIONE DA FARE A NOTIFICA PERCHÉ DEVO POTERLA ATTIVARE SUL WORKFLOW

ENTRO CERTI LIMITI CONTINUARE UN AUTOMATICA OGGI VIENE PRIMA E OGGI DOPO NELLE VARE FARE

SE FINAOSTA AGGIORNARE UN CANDO, ANCHE SUL BACKOFFICE REGIONE VA RECEPITO LA NOTIFICA

PROGETTO CANDIDATURE

ABBIAMO SEMPLIFICATO IL PROCESSO DELLE NOMINE

REGIONE HA GIÀ UN VECCHIO PROGRAMMA NOMINE MA È LIMITATO
VENGONO TENUTI AGGIORNATI I CURR COL INSERIMENTO MANUALE RICOPRANDO LE INFO BALLEGGIANDO SCRITTE A MANO

LOGIN E ACCESSO AL PORTALE

È POSSIBILE ACCEDERE FACILMENTE CON CIE/SPID
DIFFERENZIARE ACCESSO CANDIDATI DA ACCESSO OPERATORI BACKOFFICE
OGGI FINISITA SOLO PEC, REGIONE ANCHE CONSEGNA A MANO DELLA CARTA
SERVIRÀ GESTIRE IL CASO DI UN OPERATORE CHE VOLE ANCHE CANDIDARSI
PER REGIONE NON SAREBBE UN PROBLEMA ACCEDERE ANCHE COME OPERATORE CON SPID
L'ACCESSO CIE/SPID IDENTIFICA STRETT. L'OPERATORE DI BACKOFFICE E DIVENTA + SEMPLICE IL TRATTAMENTO DATI

RIDUZIONE DRABITA DELLE CANDIDATURE CON ERRORI O SBAGLIATE
FACILITÀ NEL PRESENTARE LA CANDIDATURA (PUNTO UNICO SU SITO AMMINISTRAZIONE REGIONALE)
LA CANDIDATURA È LEGGIBILE (NON SCRITTA A MANO)
I CANDIDATI COMPILANO TUTTI I CAMPI OBBLIGATORI
NON DOVER PIU' RICHIEDERE INTEGRAZIONI
INTERFACCIA GRAFICA LEGGIBILE
CANDIDATURA TELEMATICA
BLOCCO SU DATI INCOMPLETI
PROCEDURA STRUTTURATA PER STEP (ANCHE BLOCCANTI)
IL CANDIDATO NON RISCHIA DI PRESENTARE CANDIDATURE (CONFERME) NON VERIFICATE
CI SONO CODI CHE POTREMO NON LEGGERE PERCHÉ C'È UN FLAG CHE FA RIFERIMENTO AD UNA NOTTA
SONO CHIAMATI OPERAI DI CU IN CU 2 RIGHE DICIANO LA STESSA COSA MA CON INFO DIVERSE
METTERE UNA DESCRIZIONE CHIARA DI QUELLO CHE STAN DICHIARANDO SECONDO LE MORLE DI LEGGE
SE CAMBIA LA NOTTA DEVE ESSERE MODIFICATA LA "TRADUZIONE INTELLEGGIBILE" DI COSA STAN DICHIARANDO
PAGAMENTO MARCA DA BOLLO COME STEP ALL'INTERNO DELLA PROCEDURA CON SISTEMI TIPO VDA PAY

PRESENTARE LA CANDIDATURA È SEMPLICE E A PROVA DI ERRORE

CONTRO SEMPLICE E LINEARE

OGNI CANDIDATO HA COMPIUTO SOLTANTO I CAMPI "NUOVI"
I CAMPI CHE SONO "CONFERMARE" E SONO GIÀ PRECOMPIATI
SE IL CANDIDATO RISPONDE A TUTTE LE POSIZIONI (ANISI #) DEVONO RICOMPILARE N UNO DEI MODULI CON GLI STESSI DATI

CREAZIONE RAPIDA DEGLI ANVISI

STRUTTURAZIONE AUTOMATICA DEGLI ANVISI
HO A DISPOSIZIONE UNA FUNZIONE PER DEFINIRE LE CARATTERISTICHE E I REQUISITI DELL'ANVISO
POTREMO ASSICURARCI IN AUTONOMIA LE RISORSE (COME REDUZIONI) IMMEDIATE APPLICATE AL PROCEDIMENTO
AUTOMAZIONE PRODUZIONE ANVISI
DEVO POTER INDICARE PROFESSIONALITÀ DIVERSE A SECONDA DEI REQUISITI
NON SAREMO PIU' DI CORSA NEL DOVER PUBBLICARE ANVISI A RIVOLTA DI SCADENZE
DICO QUANTO NORME SI DEVONO APPLICARE E QUALI REQUISITI SERVONO PER LA SOCIETÀ == ANVISO
SE ANCHE L'ANVISO VERGAS BANDITO TRA 2 ANNI NON ME NE PREOCCUPO PIU' PERCHÉ L'HO GIÀ DENUNCIATO
ABBIAMO UN SET DI MODULI AGGIORNATI
SI PUÒ SUPERARE CON L'APPLICATIVO
TUTTI GLI ANVISI DI REGIONE DEVONO APPROVATI CON PROCEDIMENTO
NON È PROPRIO ESISTO CHE IL BOTTONE "GENERA ANVISO"
SE LA SCADENZA DI ACHESPA È AD UNA CERTA DATA MI ASPETTO UN BOTTONE CON "GENERA ANVISO"
FACCIAMO UNA BOZZA DI ANVISO STANDARD PRECOMPIATO E VADO A MODIFICARE SOLO I REQUISITI SPECIFICI
ABBIAMO GIÀ CARICATO TUTTO IL PREGRESSO UN PERMISTI DI COMPETENZA

UNA BANCA DATI SEMPRE AGGIORNATA

NEI MODULO DI CANDIDATURA QUEDIAMO L'IMPEGNO AL CANDIDATO DI TENERE AGGIORNATE LE SUE INFO
BLOCCARE LA POSSIBILITÀ DI PRESSIONE L'ANAGRAFICA SONO SE CI SI VOLE CANDIDARE
SE DURANTE IL PROCESSO CAMBIA UNA CONDIZIONE DEL CANDIDATO CHE LO RENDE INCOMPATIBILE DEVE ENERGERE SUBITO
TRA DESIGNAZIONE E NOMINA PASSA DEL TEMPO -> BEST LE VARIAZIONI NEL MEZZO!
SE NEL PROCESSO DI VALUTAZIONE STA CAMBIANDO UN ANAGRAFICO DEVO ESSERE AVVISATO CON UN ALERT
CI SONO SOLO ALCUNE INFO CHE CI INTERESSA MONITORARE PERCHÉ L'APERTURA SUI REQUISITI
UN POTREBBE FARE RICHIESTA DI ACCESSO AGM PER CONFERMARE LA DESIGNAZIONE DA UN ALTRO
SI PUÒ SUPERARE CON L'APPLICATIVO
NON È PROPRIO ESISTO CHE IL BOTTONE "GENERA ANVISO"
TUTTI GLI ANVISI DI REGIONE DEVONO APPROVATI CON PROCEDIMENTO
SE ANCHE L'ANVISO VERGAS BANDITO TRA 2 ANNI NON ME NE PREOCCUPO PIU' PERCHÉ L'HO GIÀ DENUNCIATO
ABBIAMO UN SET DI MODULI AGGIORNATI
CREAZIONE DI UN DATABASE COMUNE DEI CANDIDATI GIÀ VERIFICATI
ARCHIVIAZIONE AUTOMATICA DEI DATI CANDIDATI
ELENCO CARICHE (STORIC) RICOPERTE DAL CANDIDATO
SEMPLICE AGGIORNARE CON FINANZE
BANCA DATI C.V. E REQUISITI
HO LA STORIA DELLE CANDIDATURE DI OGNI SOGGETTO.
GALLOCOBALTO



Digitalizzare non significa togliere spazio alle persone. Significa **dare più valore** al momento in cui serve davvero il loro intervento.

coinvolgimento

“

La risposta era già lì.

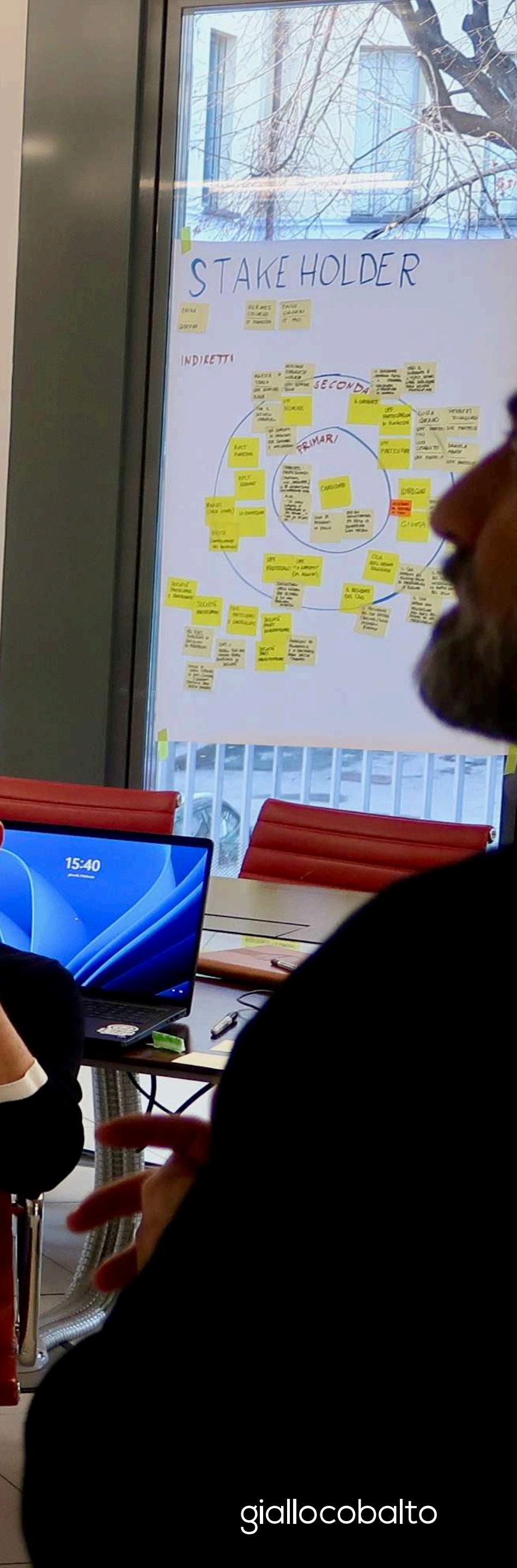
Dovevo solo smettere di parlare e iniziare ad ascoltare.

— John Nash

A Beautiful Mind



CONTESTO AVVISI E CANDIDATURE



STAKE HOLDER





FINAOSTA

AREA DI SCAMBIO E ORGANIZZAZIONE
DOMANDA SPAZIO E COMPONENTI
MICRO (LAVORI)
FINAOSTA - Kickoff
RISERVAZIONE E OMBRA
IN UN SOLO PIANO PER
TUTTE LE SCELTE
GEMME ATTUABILI
RE REGIONE

IL POSTO

IL POSTO



La mappatura visuale dei processi ha fatto **emergere** l'**invisibile**

Questo coinvolgimento ha trasformato le persone **da esecutori del processo a co-progettisti del proprio lavoro.**

E il fatto di essere stati coinvolti nella costruzione della soluzione è stato anche il primo passo per costruire **adozione interna.**

integrazione

“

*Due teste sono meglio di una,
ma assicurati che la seconda sappia di cosa sta parlando*

— Tigro

Winnie the Pooh

PRE-REGISTRAZIONE

REGISTRAZIONE

DOMANDA

PRIMA CASA
(CAPO SECONDO)

Per il cittadino, Regione e Finaosta sono **un'entità sola.**

UTENTE/CLIENTE

DOVREMO SPIEGARE IN MODO SEMPLICE TUTTO QUELLO CHE AVVERRÀ DOPO → RASSI GARANTE

DOCUMENTO DI IDENTITÀ

AUTOCERTIFICAZIONE DI RESIDENZA / IMPEGNO ALLA RESIDENZA

CONTATTI (EMAIL, TELEFONO)

PRIVACY RAVA E FINAOSTA

IN REGISTRAZIONE SARÀ UNA PRIMA MINIMALE → POTREBBE ANCHE NON FARE NULLA SUL PORTALE

A RAVA INTERESSA DA SUBITO LA RESIDENZA IN VIA D'ADDA, L'IMPEGNO NON ARRIVARE DOPO L'IMPEGNO È SOLO PER LA PRIMA CASA

DICHIARAZIONE NUCLEO FAMILIARE

DICHIARAZIONE ISEE

VALORE ISEE < 60k

ISEE SOLO PER PRIMA CASA E RECUPERO EDUZIONI

MUTUI PREGRESSI

IL CONTRATTO DEVE ESSERE STATO STIPULATO DA PIÙ DI 5 ANNI O ESSERE ESTINTO

DICHIARAZ. DI NON ESSERE PROPRIETARI DI ALTRE ABITAZIONI AL 100%

SE HA UNA PROPRIETÀ AL 50% CON IL MARITO È ESCLUSO NOLE' INVIENE FANNO IL 100%.

È UN CHECK

È FONDAZIONALE CHE SIA CHIARO ALL'UTENTE COSA STA DICHIARANDO

QUESTE POLICY NEL TEMPO POTREBBO CAMBIARE → AL PRIMO ACCESSO DOPO IL CAMBIO DOVRAMO AL-ACTUARRE

QUANDO ACCETTI LA PRIVACY IN REGISTRAZIONE STAI DANDO SOLO I TUOI DATI

QUANDO CARICHI ISEE E ALTRO CI SONO I DATI DEI FAMILIARI → PRIVACY ++

INTEGRAZIONE PRIVACY DA ACCETTARE (PER ALTRI COMPONENTI)

SE SI REGISTRA AL PORTALE UN COMPROPRIETARIO VERBA È UNA DOMANDA CHE LO CHI RISPONDA

Non sa, e non dovrebbe sapere, che la sua domanda parte dalla Regione, che la Regione fa la sua istruttoria e poi la passa a Finaosta, che Finaosta fa la perizia e poi delibera...

Per lui è un mutuo. Un processo. **Un interlocutore.**

efficienza

“

Non ho tempo per le cose che non funzionano

— Tony Stark

Iron Man

THAT'S NO MOON...
IT'S A SPACE STATION

A large whiteboard is the central focus, densely packed with colorful sticky notes in various colors including yellow, orange, pink, green, and blue. The notes contain handwritten text, likely ideas or tasks related to a project. A man in a brown shirt is pointing at one of the notes on the right side of the board.

A smaller whiteboard is mounted on the right wall, also covered in colorful sticky notes. It appears to be a continuation of the brainstorming or project planning session.

**DON'T THINK
OUTSIDE THE
BOX**

Think like there is
NO BOX

Pianeta Innovazione
Anni Pochi
Abitanti Pochi
Idee Molto presenti



3. DOMANDA

4. VALUTAZIONE E INTEGRAZIONE

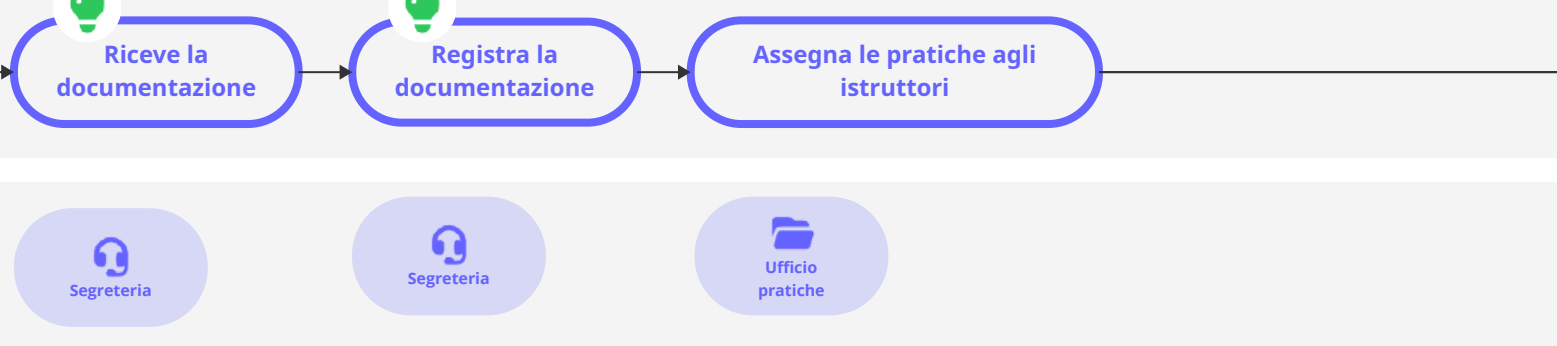
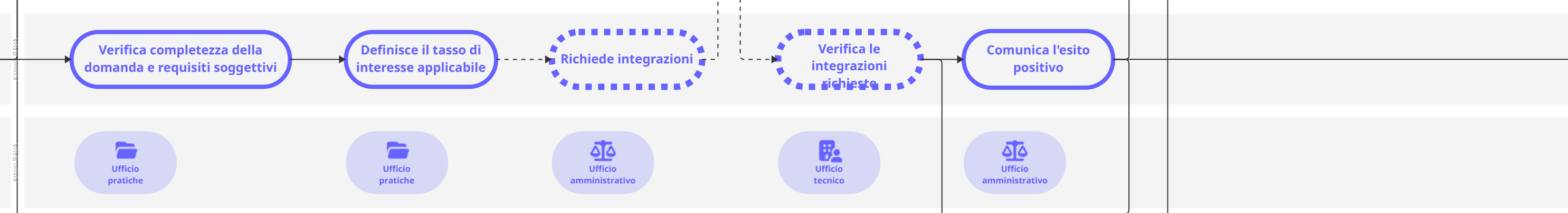
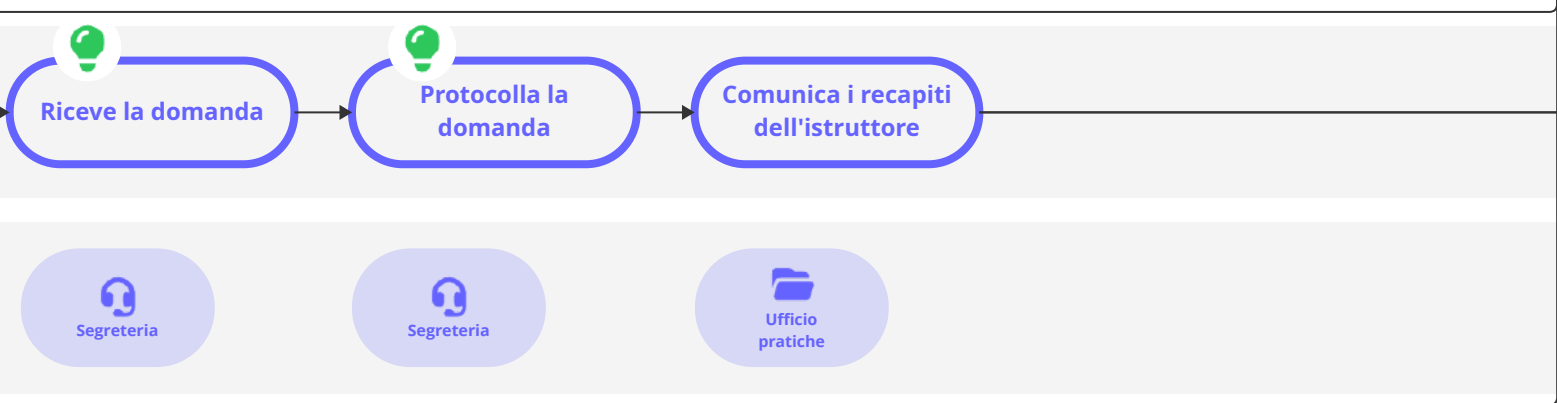
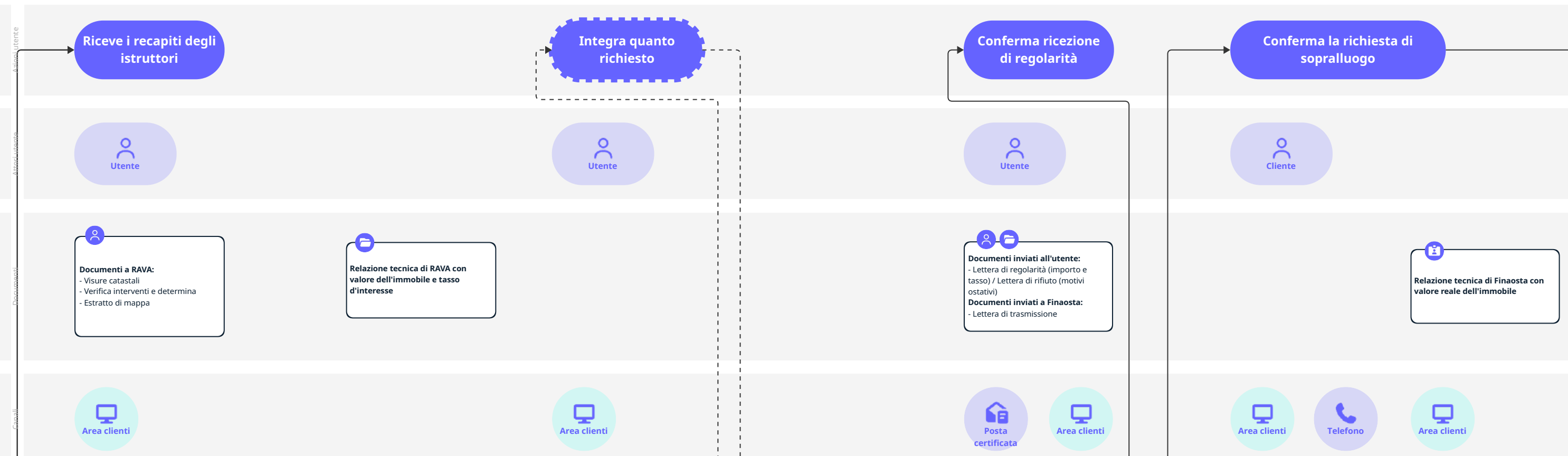
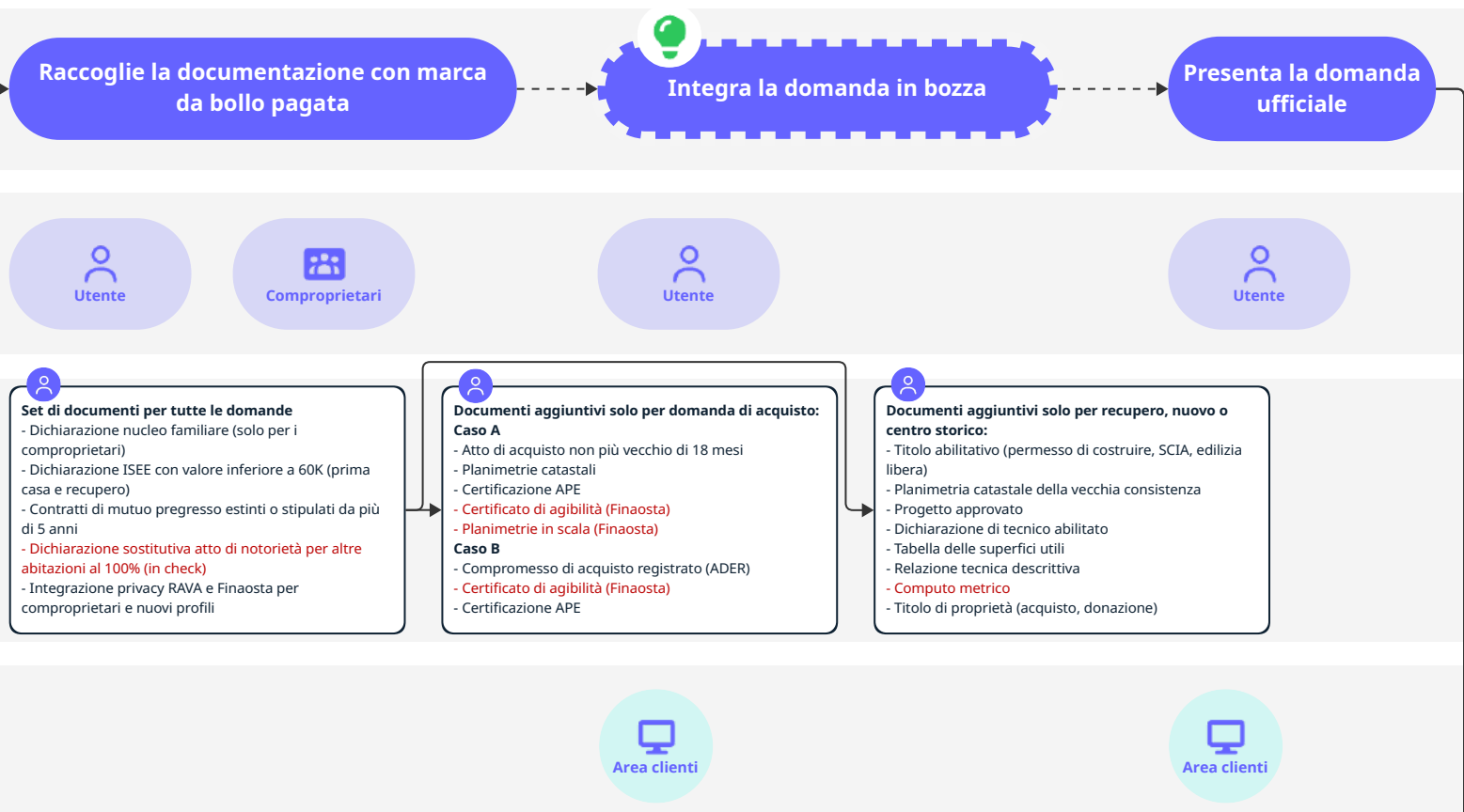
RAVA e Finaosta hanno **60 giorni** per concludere l'istruttoria e comunicare l'esito

Per motivi di privacy, i documenti personali e reddituali sono separati da quelli tecnici della perizia.

Per legge si può fare una sola richiesta di integrazione all'utente entro 20 giorni dall'arrivo della pratica e il cliente ha circa 10 giorni per integrare quanto richiesto

Se irregolare, 6 mesi per adeguamento lavori in corso o planimetria

Dalla ricezione del materiale, solitamente 30 giorni per consegnare la relazione tecnica, entro la data del colloquio con il cliente.



Efficienza è **identificare lo spreco** e tagliarlo.

- In fase di domanda è fondamentale integrare la privacy in base al prodotto scelto
- Al caricamento di ulteriori informazioni integrare la privacy in base a quanto caricato di nuovo
- L'utente deve capire cosa sta dichiarando e che la protocollazione non è accettazione

- Trovare il modo di non far cambiare il computo al tecnico per non dover rifare l'istruttoria da capo
- In questo step vanno a requisiti finanziari, in conteggi di estinzione assicurativa

- Perfezionamento domanda in più volte, da più profili
- Wizard con tooltips e messaggi informativi, alert e blocchi automatici
- Wizard che si auto genera in modo personalizzato in base alle risposte
- Protocollazione automatica, monitoraggio dei carichi e gestione referente

- Possibilità di verifica documenti e integrazioni per RAVA e per Finaosta
- Possibilità di accesso da parte del tecnico in delega
- Impossibilità di modifica su alcuni documenti e alert di errore
- Wizard di caricamento guidato ai documenti tramite step informati e blocchi
- Notifica e reminder di appuntamento con richiesta di conferma e stato visibile
- Calendario delle scadenze e delle milestone della pratica
- Pratica lavorabile da RAVA e Finaosta con aggiornamento di lavorazione visibile

Registrazione caricamento guidato per intestatar

feedback

“

Houston, abbiamo un problema

— Jim Lovell

Apollo 13

serve perizia?

non sono passati più di sei mesi

se hanno capienza altrimenti non lo mandano
chiede aggiornamento istruttorio se sono passati più di sei mesi

se hanno capienza altrimenti non lo mandano oppure 100%

la regione

UFFICIO CONTRATTI richiede a UTENTE documentazione per perizia



UFFICIO CONTRATTI ha avviato perizia

UFFICIO TECNICO FA ha avviato perizia

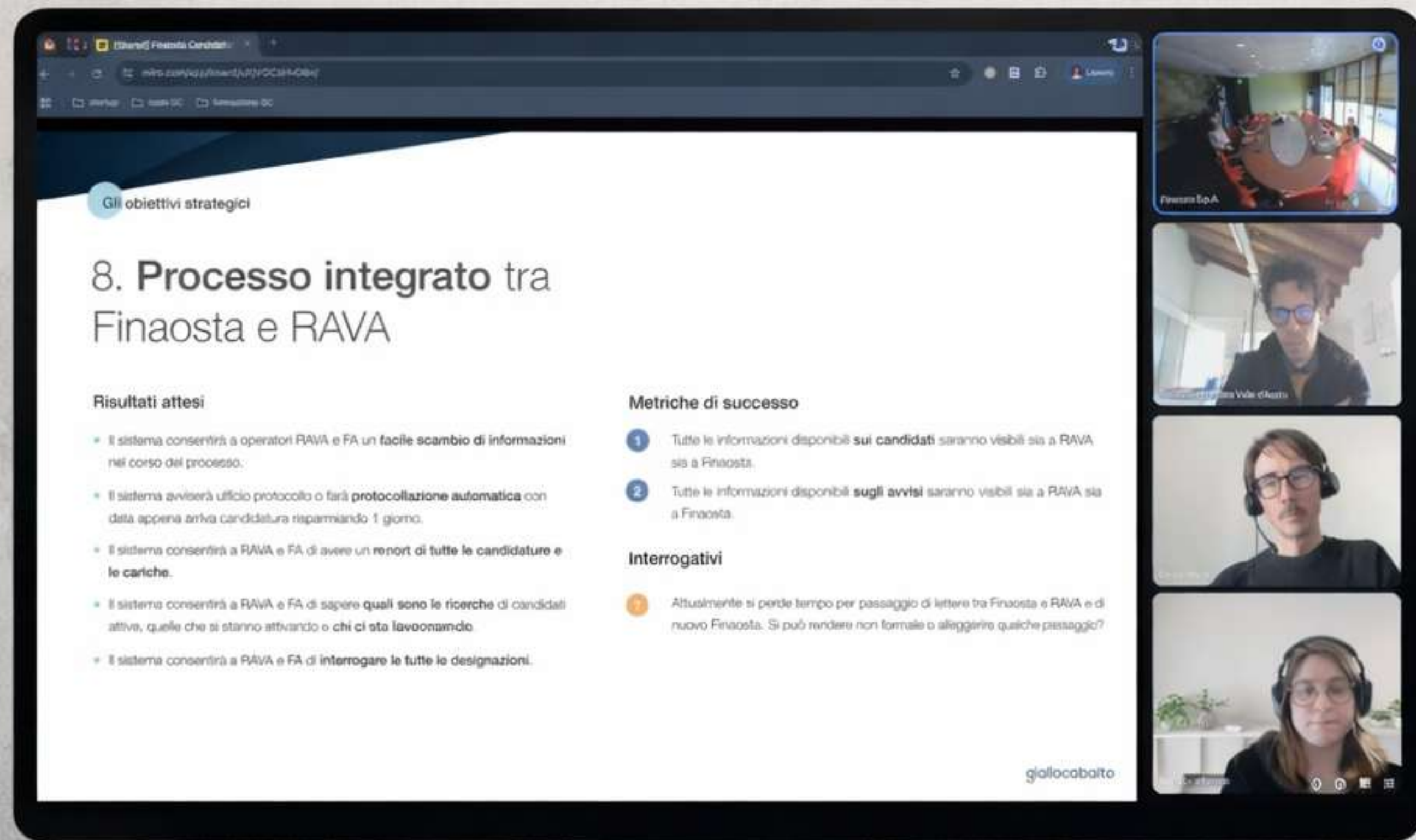
UFFICIO TECNICO FA ha avviato perizia

Video call participants:

- Sbicego Hermes
- Maioli Enrico (Guest)
- Collé Andrea
- Addiego Monica (non verificato)
- Giachino Paolo
- Personnetaz Sara

Il **feedback** non è
una fase del progetto.

È la condizione perché il
progetto rimanga utile nel
tempo.



Gli obiettivi strategici

8. Processo integrato tra Finaosta e RAVA

Risultati attesi

- Il sistema consentirà a operatori RAVA e FA un facile scambio di informazioni nel corso del processo.
- Il sistema avviserà ufficio protocollo o farà protocollazione automatica con data appena arriva candidatura risparmiando 1 giorno.
- Il sistema consentirà a RAVA e FA di avere un report di tutte le candidature e le cariche.
- Il sistema consentirà a RAVA e FA di sapere quali sono le ricerche di candidati attive, quelle che si stanno attivando o chi ci sta lavorando.
- Il sistema consentirà a RAVA e FA di interrogare le tutte le designazioni.

Metriche di successo

- 1 Tutte le informazioni disponibili sui candidati saranno visibili sia a RAVA sia a Finaosta.
- 2 Tutte le informazioni disponibili sugli avvisi saranno visibili sia a RAVA sia a Finaosta.

Interrogativi

- 1 Attualmente si perde tempo per passaggio di lettere tra Finaosta e RAVA e di nuovo Finaosta. Si può rendere non formale o alleggerire qualche passaggio?

giallocobalto

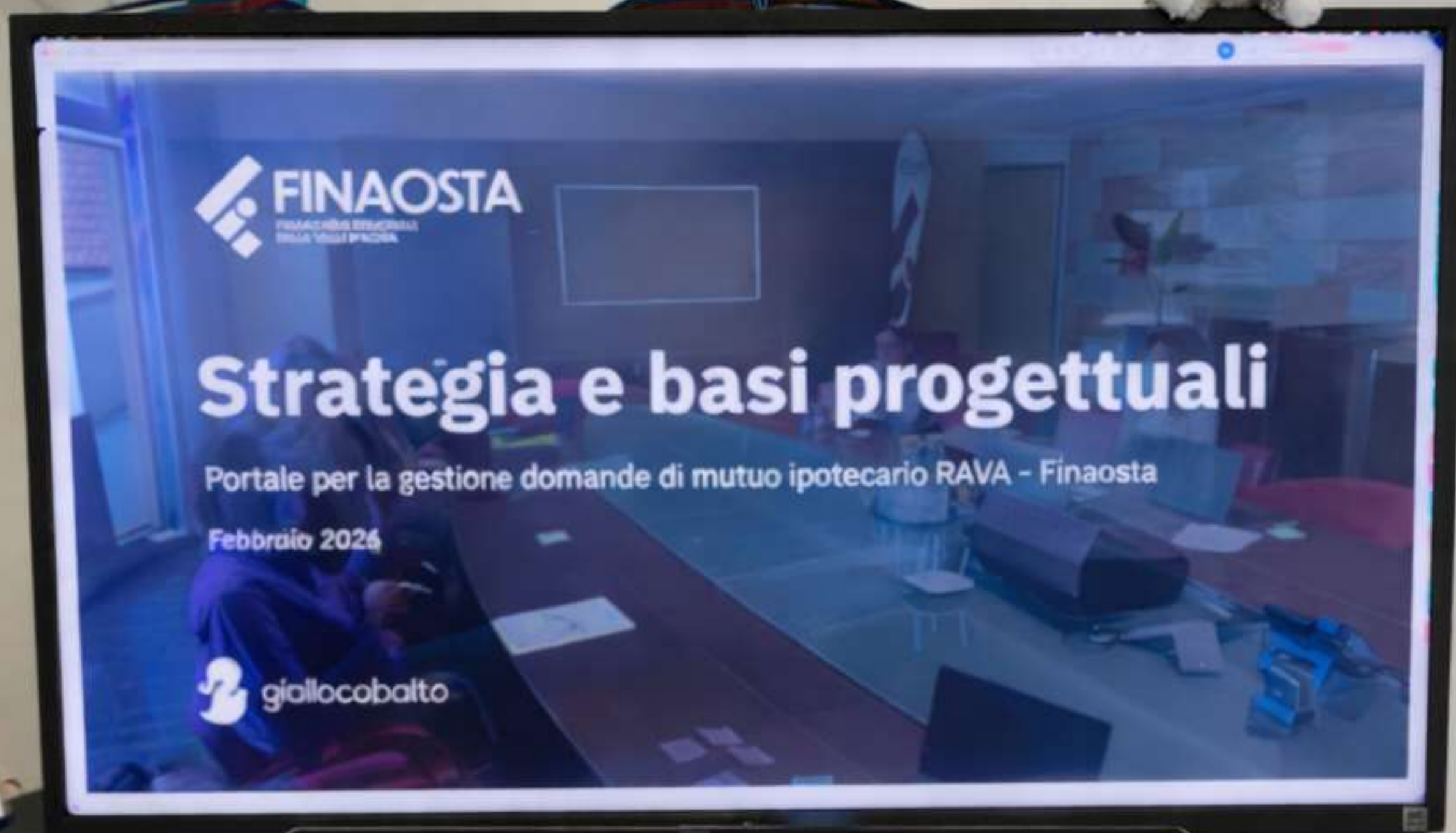
sinergia

“

Nessuno può mettere Baby in un angolo

— Johnny Castle

Dirty Dancing



Il **partner tecnico**
è a bordo.

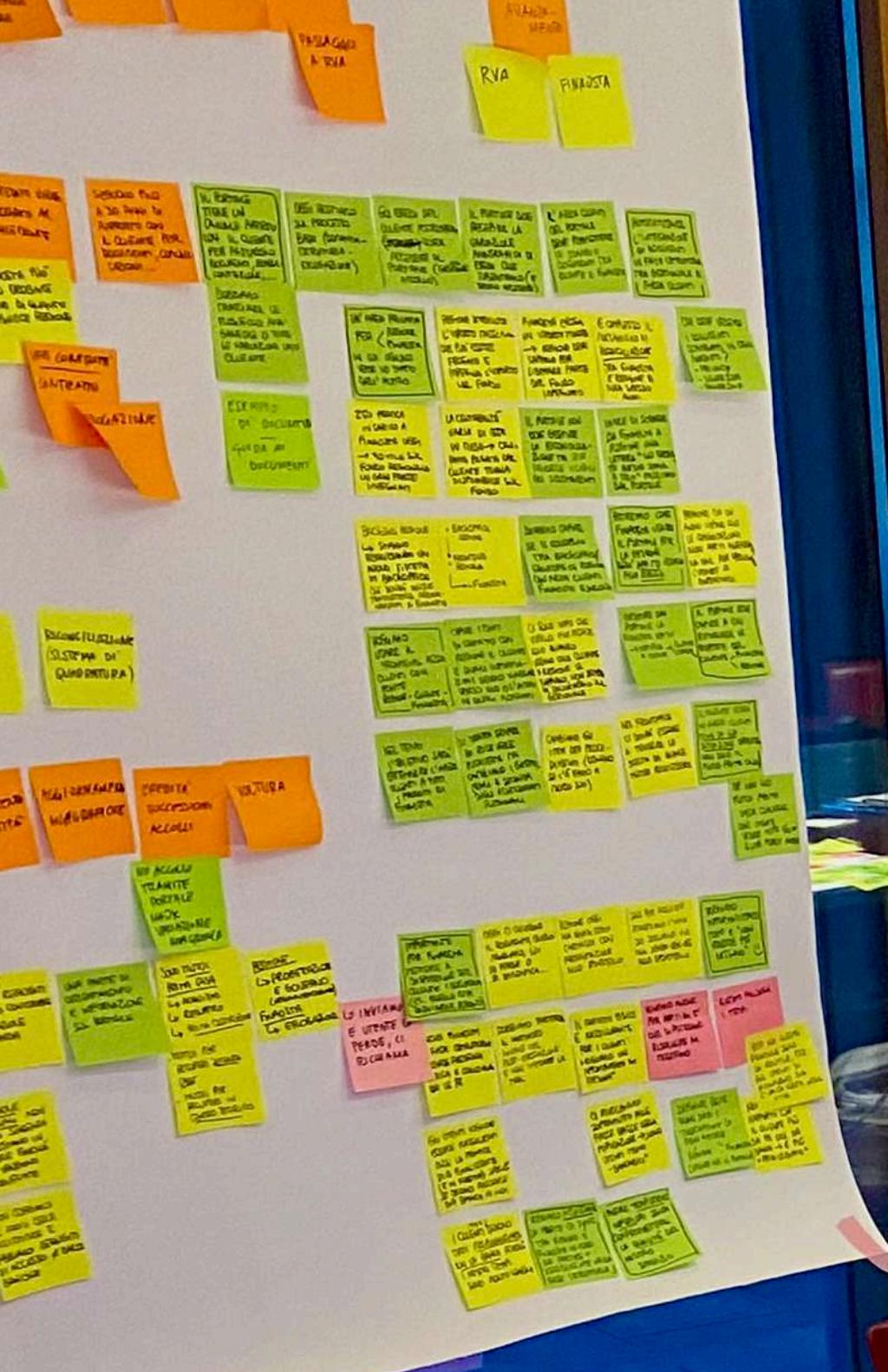
Nei progetti di trasformazione digitale è fondamentale **evitare lo stacco netto tra progettazione ed esecuzione.**



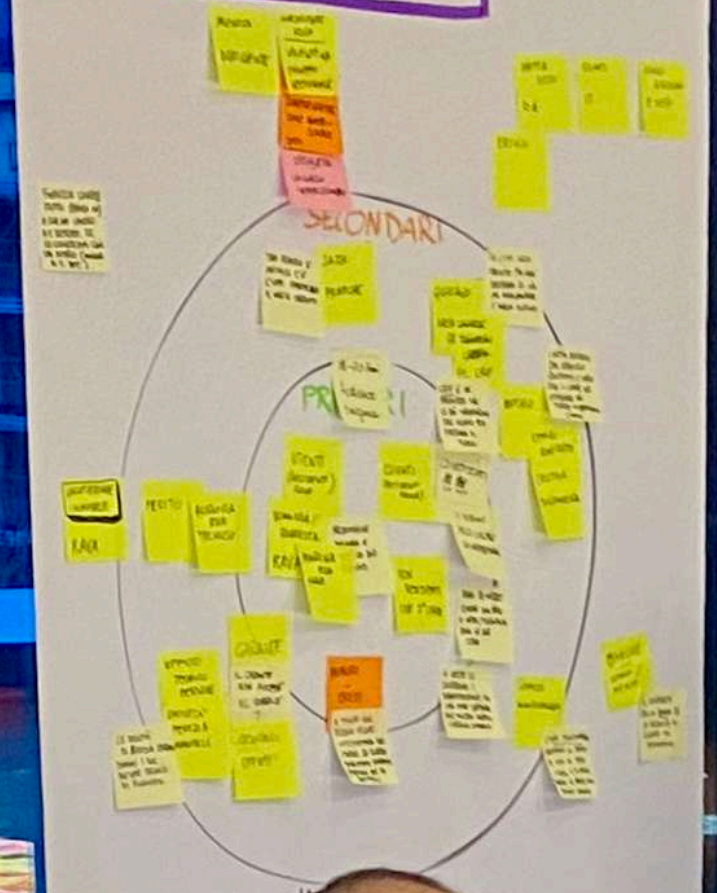
THAT'S NO MOON...
IT'S A SPACE STATION







GLI STAKEHOLDER



impatto

“

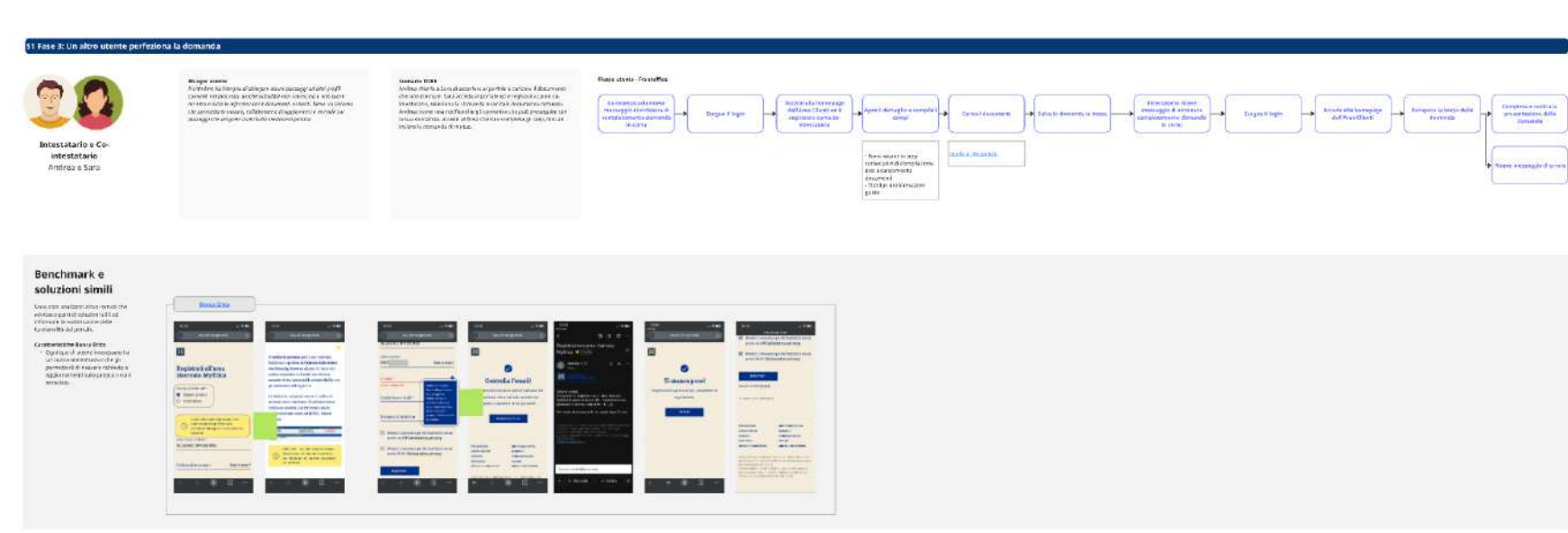
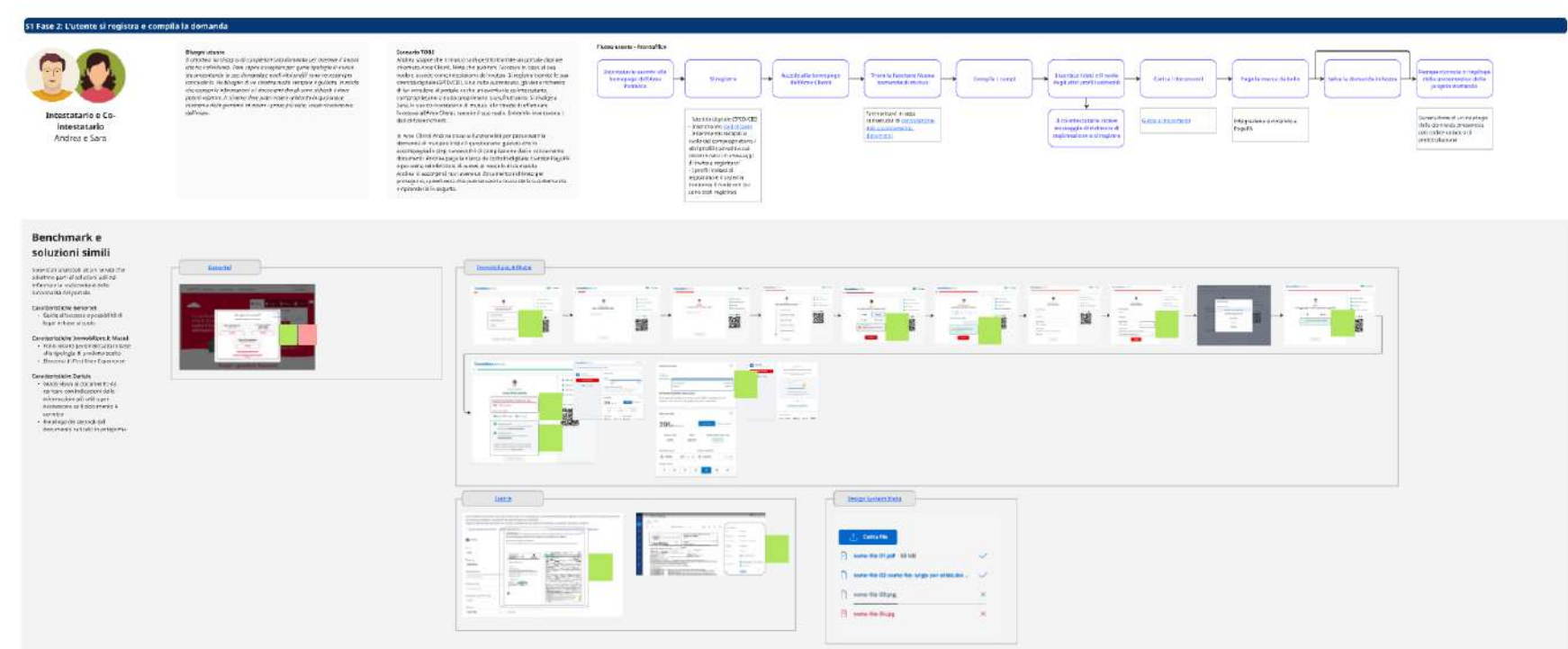
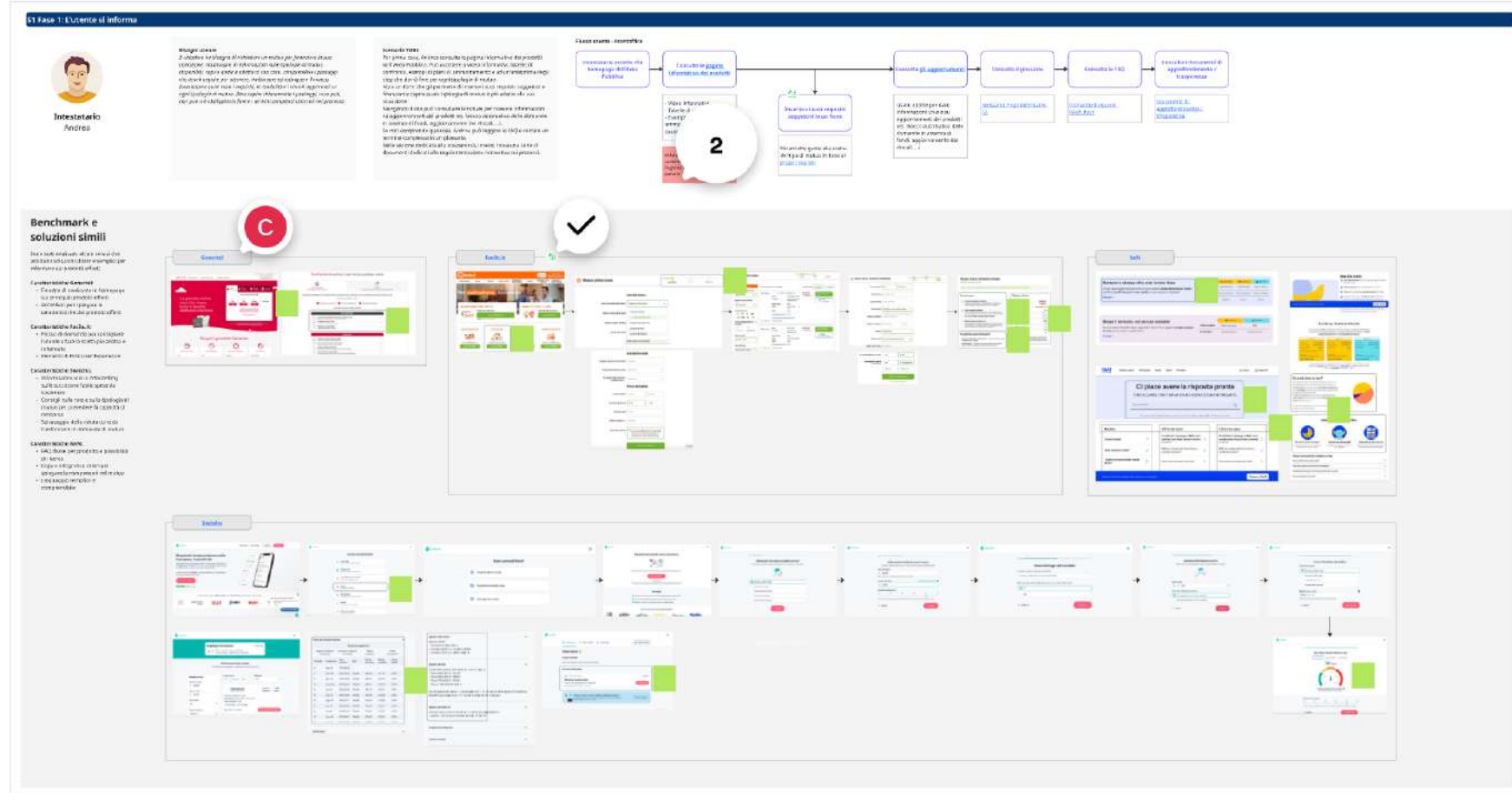
Da un grande potere derivano grandi responsabilità

— Zio Ben

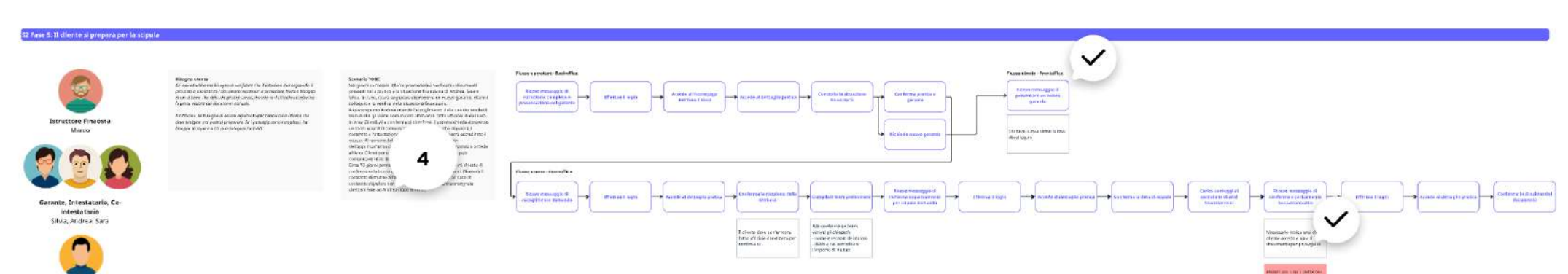
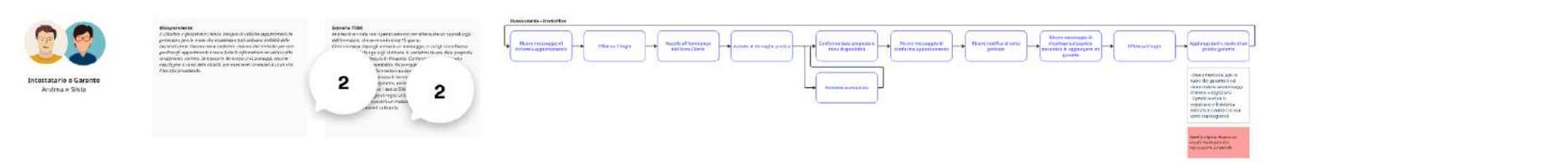
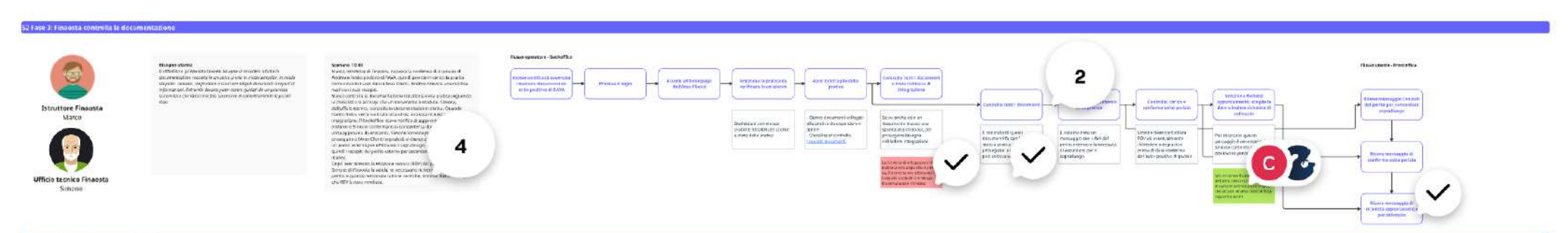
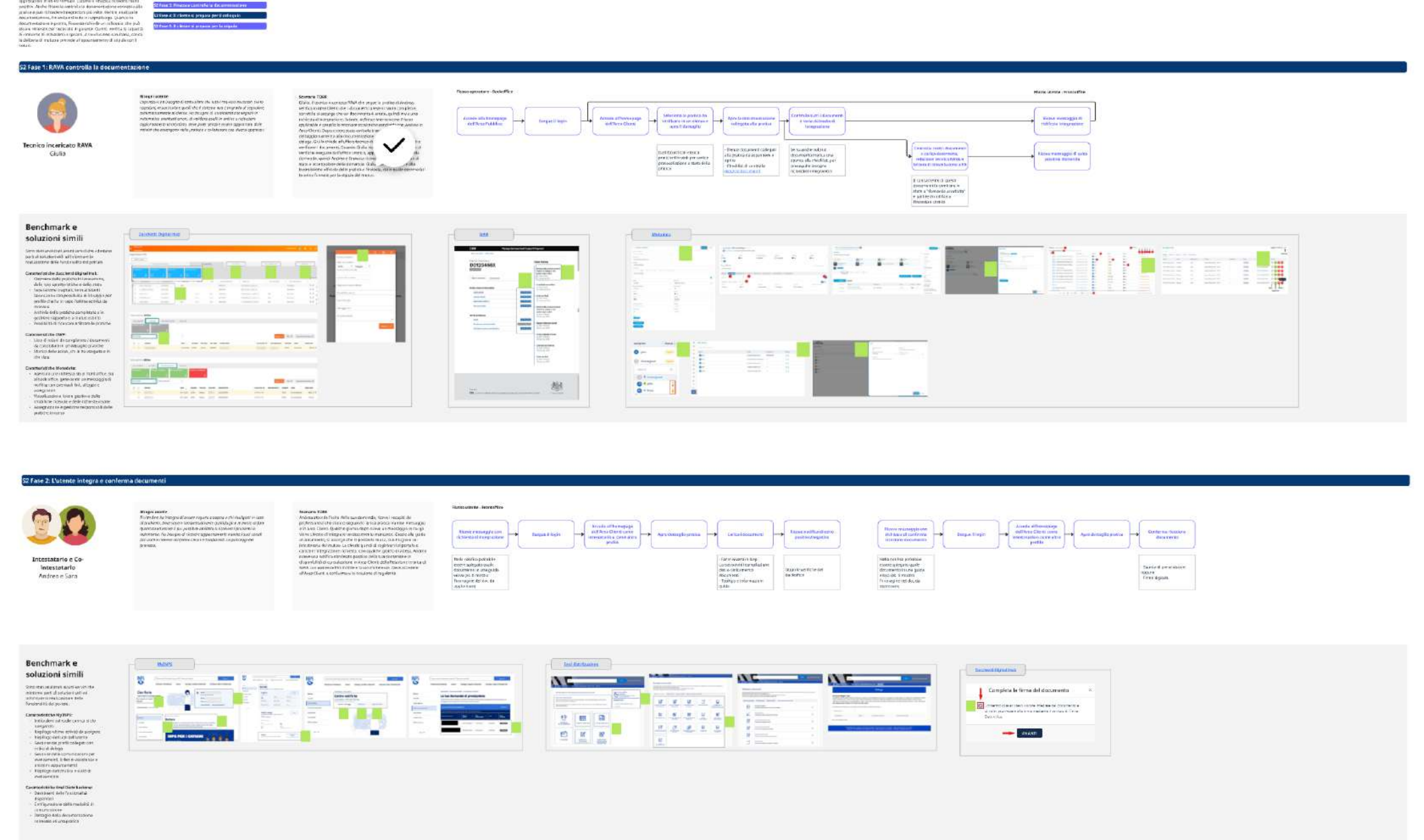
Spider-Man

Scenario 1: Registrazione e presentazione della domanda

Franco 147



Scenario 2: Uso della dashboard utente e di backoffice



Scenario 3: Erogazione del mutuo in unica soluzione



La qualità del servizio verso l'esterno dipende dalla qualità della collaborazione e dell'organizzazione interna.



Strategia e basi progettuali / I 3 focus della progettazione

I 3 focus della progettazione

Le attività di ricerca e mappatura svolte hanno condotto all'individuazione di **tre aree di intervento principali** su cui concentrare le successive attività di progettazione:

1. **Informazioni complete e trasparenti**
2. **Attività e informazioni anticipate**
3. **Comunicazione verso il cittadino ottimizzata**

Portale per la gestione domande di mutuo ipotecario RAVA - Finaosta

Strategia e basi progettuali / I punti di intervento

I punti di intervento

Lavorando sugli **obiettivi strategici** definiti in fase di kickoff e **incrociandoli** con **criticità** e **opportunità** delle **fasi del flusso**, emergono i principali **punti di intervento** della progettazione:

1. **Informazioni complete e trasparenti**
 - 1.1 Autonomia delle parti
 - 1.2 Automazione del lavoro
 - 1.3 Carichi ottimizzati
2. **Attività e informazioni anticipate**
 - 2.1 Flussi paralleli
 - 2.2 Verifiche anticipate
3. **Comunicazione verso il cittadino ottimizzata**
 - 3.1 Canali immediati
 - 3.2 Avanzamento trasparente
 - 3.3 Visibilità condivisa

Struttura dei punti di intervento

Vogliamo raggiungere **[opportunità/obiettivo]**, aiutando **[attore]** a risolvere **[criticità]**.

Portale per la gestione domande di mutuo ipotecario RAVA - Finaosta

Strategia e basi progettuali / I punti di intervento

1. Informazioni complete e trasparenti

Delegare la compilazione, la ricerca e il caricamento di informazioni e documenti corretti all'utente è il nodo più critico, poiché richiede:

- Consapevolezza
- Presa visione dei testi utente
- Prevenzione dell'errore

Attraverso il portale, è prioritario **guidare gradualmente e fornire tutto** il necessario in modo **completo, chiaro e accessibile**.

ID	Punti di intervento	Beneficiari principali
1.1	Autonomia delle parti Vogliamo aumentare l'autonomia nella ricerca delle informazioni e dei documenti corretti, aiutando gli utenti e i clienti a fare scelte informate e consapevoli e a ridurre gli errori e le richieste di integrazione.	Front office
1.2	Automazione del lavoro Vogliamo delegare quanto più possibile la compilazione e il caricamento in digitale di informazioni e documenti, aiutando RAVA e Finaosta a raccogliere tutto il necessario in un unico posto.	Backoffice
1.3	Carichi ottimizzati Vogliamo pianificare e prevedere i carichi di lavoro, aiutando RAVA e Finaosta a gestire in modo più graduale e continuato il flusso delle pratiche, oggi trattate in blocchi.	Backoffice

Portale per la gestione domande di mutuo ipotecario RAVA - Finaosta

Strategia e basi progettuali / I punti di intervento

2. Attività e informazioni anticipate

Per **rendere paralleli** i flussi di RAVA e Finaosta e **ridurre** sensibilmente i **tempi** tra le fasi è fondamentale comprendere:

- Invecchiamento dei dati
- Norme e vincoli
- Cosa è delegabile
- Effort da impiegare

Altrettanto importante è, quindi, il ruolo del portale nel permettere di **sbloccare** in modo più **graduale, veloce e parallelo** le fasi del flusso.

ID	Punti di intervento	Beneficiari principali
2.1	Flussi paralleli Vogliamo rendere paralleli i flussi di RAVA e Finaosta, aiutando tutti a ridurre i lunghi tempi per la richiesta di mutuo ipotecario che portano a numerosi step di aggiornamento di documenti e informazioni.	Frontoffice Backoffice
2.2	Verifiche anticipate Vogliamo anticipare quanto più possibile le verifiche su informazioni e documenti, aiutando RAVA e Finaosta a ridurre gli errori, i rimandi e le integrazioni che generano rallentamenti e ansia.	Backoffice

Portale per la gestione domande di mutuo ipotecario RAVA - Finaosta

Strategia e basi progettuali / I punti di intervento

3. Comunicazione verso il cittadino ottimizzata

Ottimizzare gli scambi di informazioni e azioni verso il cittadino richiede di fornirgli:

- Trasparenza
- Rassicurazione
- Supporto

È dunque essenziale **essere presente nel percorso** dell'utente (Awareness, Consideration, Buy, Use, Retention), **ricordandogli** quando serve il suo intervento e **anticipando** i suoi bisogni.

ID	Punti di intervento	Beneficiari principali
3.1	Canali immediati Vogliamo trasmettere tempestivamente aggiornamenti tramite il canale più corretto e immediato, aiutando gli utenti a rimanere informati e ingaggiati nel percorso, sentendosi supportati e rassicurati.	Frontoffice
3.2	Avanzamento trasparente Vogliamo rendere l'avanzamento di passaggi e decisioni trasparente per tutti in modo da rimanere consapevoli e ridurre le comunicazioni nel backoffice e il confronto con gli utenti.	Frontoffice Backoffice
3.3	Visibilità condivisa Vogliamo rendere le comunicazioni e le tempistiche condivise e tracciabili per tutti, per poter ridurre incomprensioni, dimenticanze e blocchi.	Frontoffice Backoffice

Portale per la gestione domande di mutuo ipotecario RAVA - Finaosta



continuità

“

Hai conquistato il mio cuore. E non te lo restituirò.

— William Thacker

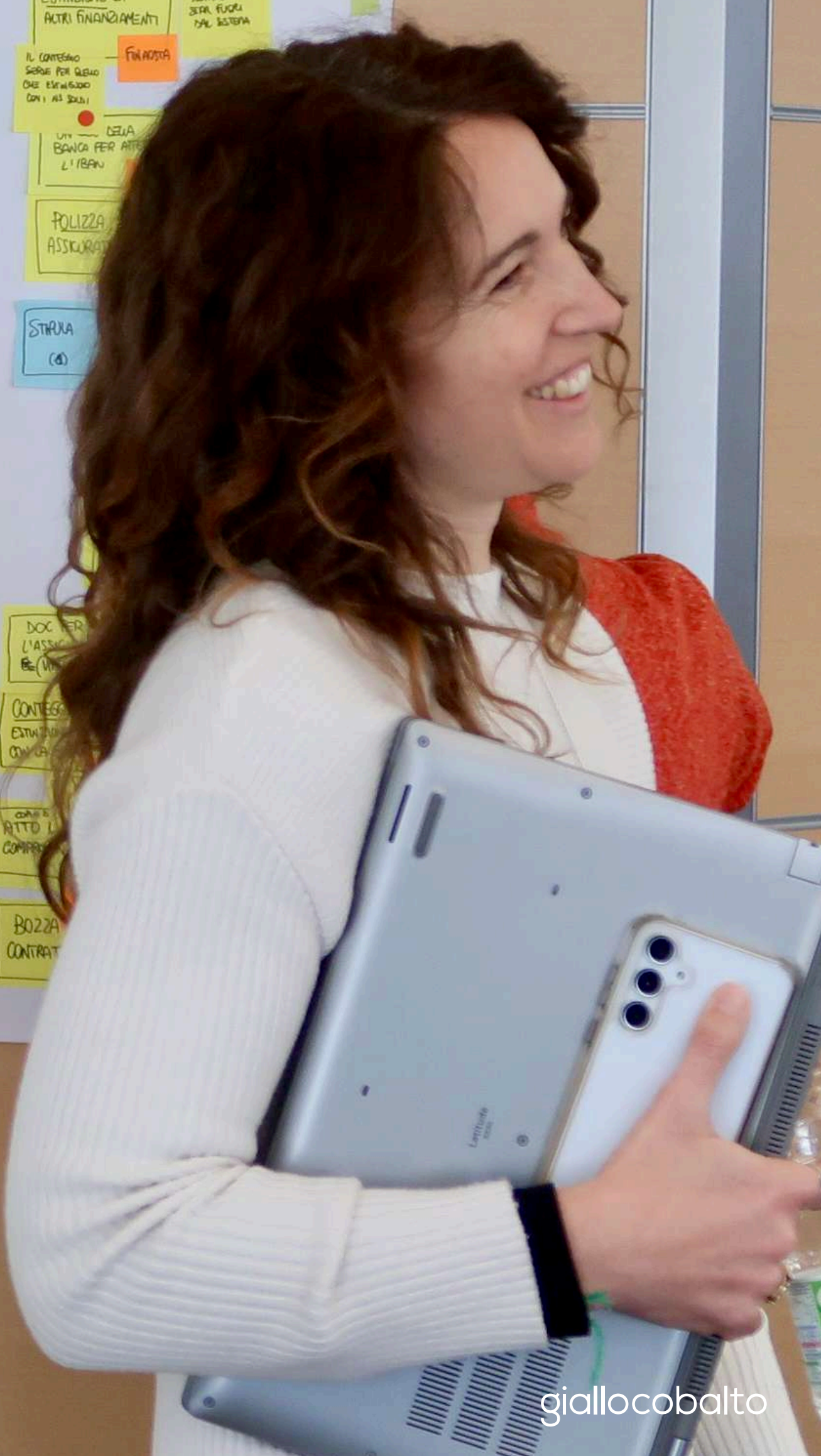
Notting Hill



Una **relazione** che dura nel tempo

Un mutuo non finisce con l'invio della domanda. **Un mutuo dura trent'anni.**

L'area clienti che stiamo costruendo **non è pensata per gestire una pratica.** È pensata per gestire una relazione.



Ogni passaggio ben costruito oggi rende più semplice, domani, lavorare ancora insieme.

evoluzione

“

Verso l'infinito e oltre!

— Buzz Lightyear

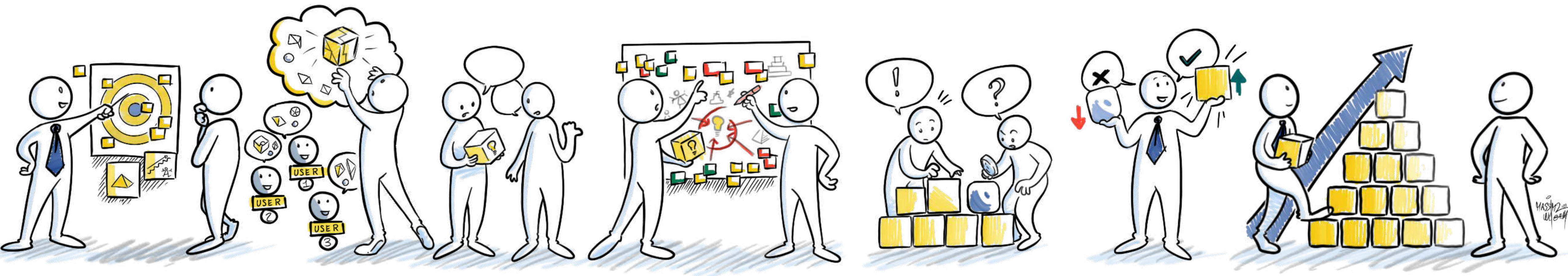
Toy Story



Verso un **front office** pubblico **unico**

La cosa più significativa non è il software.

È **il modello di collaborazione** che si è creato tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e Finaosta che ora sanno come **progettare insieme**.



grazie.

Irene Capatti



Mattia Michele Sisto

