UNIONE EUROPEA

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

MS4

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"

I Report di analisi AS IS e TO BE contengono le informazioni relative alle seguenti attività:

BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale

BPR5 - Rapporti di analisi e proposte per la standardizzazione

BPR6 - Proposte di realizzazione dei processi trasversali e specificazione delle interrelazioni con i processi verticali

BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni

BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione

BPR13- Indicatori di performance AS-IS

BPR14 – Sistemi e funzioni a supporto dei processi

BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

BPR18 – Indicatori di obiettivo (KPO)

16 marzo 2012 Versione 02

Tabella Riepilogativa degli incontri realizzati in fase di analisi AS IS e TO BE

Data Riunione AS IS	**Data Riunione TO BE**	**Intervistato**	**Redatto da**
15/11/2011	30/11/2011	Maria Girau Mauro Cois	*Team progettuale*

UNIONE EUROPEA

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

Report AS IS procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"

DRAFT PER DISCUSSIONE

18 gennaio 2012 Versione 02

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI FINALI DI QUALIFICA PROFESSIONALE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS) 3

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 5

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 6

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI FINALI DI QUALIFICA PROFESSIONALE" (FASE AS-IS - GAP ANALYSIS)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 15 novembre 2011:

- Per la Regione Sardegna: Dott.ssa Maria Girau - Responsabile del Settore
- Per il Team progettuale (PwC): Antonella Scotese, Federica Loffredo, Maria Pia Giaccio

2. OBIETTIVI DELL'INCONTRO

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

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

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

Titolo: "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"

Assessorato del Lavoro, Formazione professionale, Cooperazione e Sicurezza sociale
Direzione Generale del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale
Servizio della governance della formazione professionale

Il Procedimento ha per oggetto lo svolgimento degli esami finali di qualifica professionale, a seguito dei corsi svolti dagli allievi. Gli esami sono realizzati da una Commissione composta da 7 membri esterni.

Destinatari

-Agenzie formative accreditate allo svolgimento degli esami finali da parte degli allievi dei corsi.
-Allievi dei corsi.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Richiesta costituzione Commissione: a cura delle Agenzie Formative
2. Nomina Commissione: a cura dell'Assessorato
3. Predisposizione verbali: a cura della Commissione
4. Rilascio attestati: a cura delle Agenzie Formative

Risorse impiegate

Funzionario responsabile dell'attuazione che nomina la Commissione composta da:

- 2 Rappresentanti delle Agenzie Formative;
- 1 Rappresentante del Ministero del Lavoro;

- 1 Rappresentante della Pubblica Istruzione;
- 1 Rappresentante delle Associazioni di categoria;
- 1 Rappresentante sindacale;
- 1 funzionario dell'Assessorato in qualità di Presidente.

Volume pratica

Il volume delle pratiche è elevato ed è connesso al numero di allievi che conseguono una qualifica professionale.

Input

Richiesta costituzione Commissione da parte delle Agenzie formative.

Output

Composizione Commissione esami finali.
Verbale valutazione esami finali.
Rilascio attestati.

Tempi effettivi per pratica (standard)

Circa 2 mesi.

Tempi effettivi per sottofasi

Richiesta costituzione Commissione: 45 giorni
Svolgimento esami e valutazione: 3 giorni per ciascun esame
Rilascio attestato: successivamente allo svolgimento dell'esame.

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

1. Richiesta costituzione della Commissione da parte dell'Agenzia formativa: posta ordinaria
2. Designazione Rappresentanti e invio nota da parte della Commissione di esterni: posta ordinaria o mail
3. Predisposizione verbali
   3.1 Compilazione "medagliere": a firma del Presidente
4. Determina di presa d'atto della valutazione della Commissione: a firma del Direttore di Servizio
5. Rilascio attestati: a cura dell'Agenzia formativa

Normativa di riferimento

- Legge regionale n. 47 del 01/06/1979 – ordinamento della formazione professionale in Sardegna;
- Circolare del Direttore del Servizio prot. n. 2183 del 16/01/2006 – Esami finali di qualifica professionale;
- Circolare del Direttore del Servizio prot. n. 7718 del 20/03/2006 – Esami finali di qualifica professionale.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

Collegamento al sistema SIFSE (per corsi finanziati FSE).

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Modello excel utilizzato dalle Agenzie di Formazione per la predisposizione dei verbali.

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

- Collegamenti Protocollo Informatico.
- Sistema di accreditamento delle Agenzie formative.

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Non previsto.

Criticità

Non esiste un database dei certificati/attestati che consenta di monitorare il numero complessivo dei certificati/attestati rilasciati. Attualmente, gli stessi sono rilasciati dalle Agenzie Formative per cui il processo non è centralizzato.

3 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Tra le criticità evidenziate si segnalano le seguenti:

- il verificarsi di situazioni pendenti per quanto concerne il rilascio degli attestati da parte delle Agenzie che, tra l'altro, emettono gli attestati senza un numero progressivo di rilascio;
- il rilascio dei certificati non avviene in modo centralizzato perché non esiste un database dei certificati/attestati;
- la trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre la trasmissione della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della stessa;
- il mancato utilizzo del protocollo informatico;
- Il mancato collegamento integrato al sistema di monitoraggio sia per i corsi finanziati dal FSE, sia per gli altri corsi.

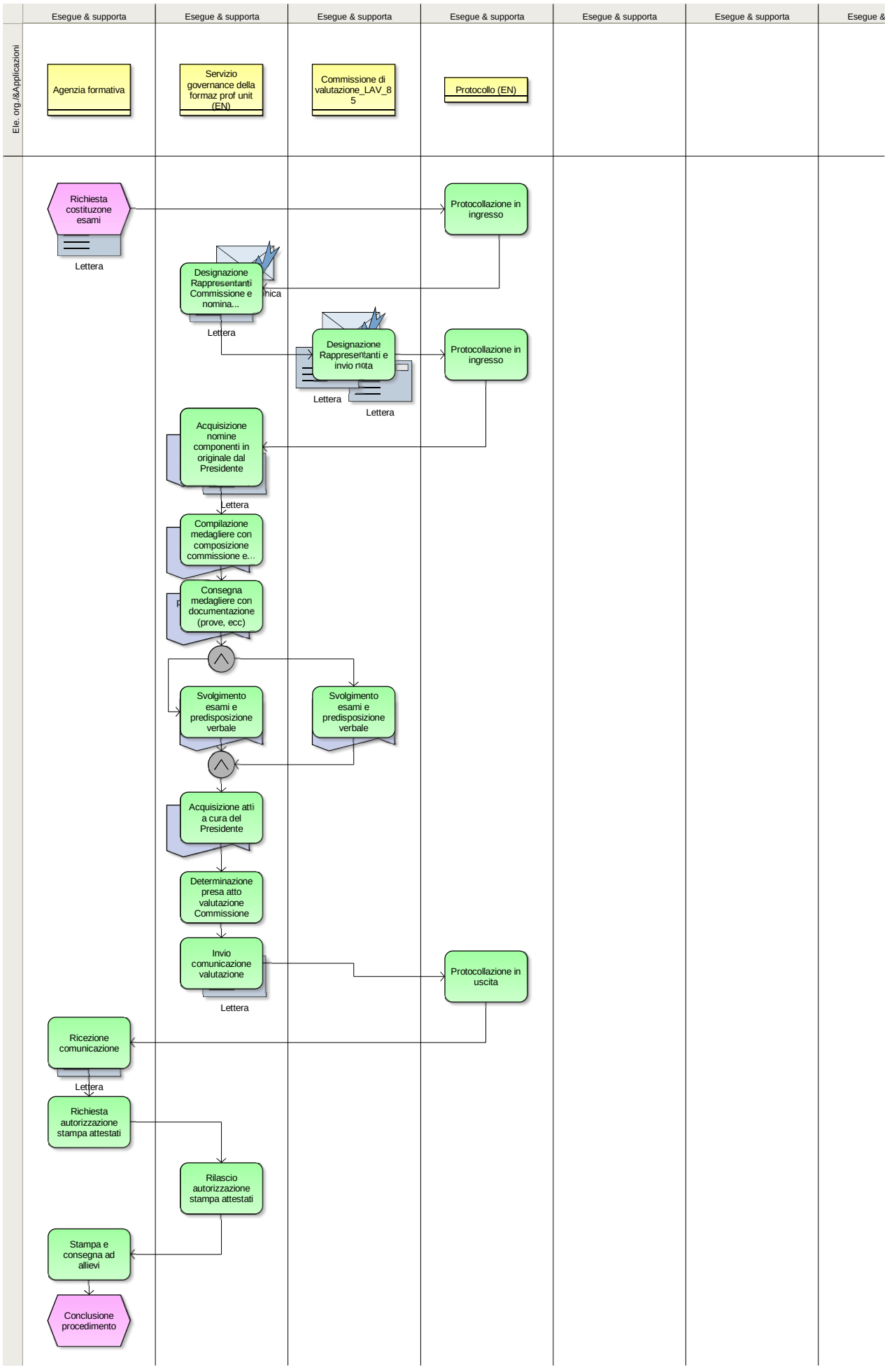
Nel caso di svolgimento di esami specifici previsti dalla legge per il conseguimento delle qualifiche professionali (ad esempio, le figure che operano nell'ambito della sicurezza o le figure di cui all'Avviso Gente di Mare), si prevede un doppio certificato: quello della qualifica conseguita secondo la normativa e quello previsto dalla Regione. In tale caso, la Commissione regionale prende atto degli esami svolti dagli allievi così come previsto dalla legge.

E' stato dimostrato un interesse per il progetto e dei benefici che potrà apportare. Tra questi, si segnalano:

- il rilascio centralizzato dei certificati attraverso un database;
- la trasmissione della documentazione avviene a mezzo posta che spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione.

4 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento del processo: circa 2 mesi
- N° comunicazioni posta ordinaria: 2 a cura della Regione
- N° comunicazioni posta ordinaria: 2 a cura delle Agenzie Formative


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue &
Ele. org./&Applicazioni
Agenzia formativa
Servizio governance della formaz prof unit (EN)
Commissione di valutazione_LAV_85
Protocollo (EN)
Richiesta costituzone esami
Lettera
Protocollazione in ingresso
Designazione Rappresentanti Commissione e nomina...
Lettera
Designazione Rappresentanti e invio nota
Lettera
Lettera
Protocollazione in ingresso
Acquisizione nomine componenti in originale dal Presidente
Lettera
Compilazione medagliere con composizione commissione e...
Consegna medagliere con documentazione (prove, ecc)
Svolgimento esami e predisposizione verbale
Svolgimento esami e predisposizione verbale
Acquisizione atti a cura del Presidente
Determinazione presa atto valutazione Commissione
Invio comunicazione valutazione
Lettera
Protocollazione in uscita
Ricezione comunicazione
Lettera
Richiesta autorizzazione stampa attestati
Rilascio autorizzazione stampa attestati
Stampa e consegna ad allievi
Conclusione procedimento

UNIONE EUROPEA

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- "La Sardegna cresce con l'Europa" -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online

Report TO BE procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"

19 gennaio 2012 Versione 02

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI FINALI DI QUALIFICA PROFESSIONALE" (FASE TO-BE) 3

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

1.1 OBIETTIVI DELLE ANALISI 3

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 3

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE 4

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA 4

2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 4

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 5

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 5

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 5

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 6

5. Allegato I – FLOW CHART DI TO BE 6

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 6

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO "SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI FINALI DI QUALIFICA PROFESSIONALE" (FASE TO-BE)

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

2 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 30 novembre 2011:

- Per la Regione Sardegna: Sig. Mauro Cois Sig.ra Maria Girau
- Per il Team progettuale (PwC): Maria Pia Giaccio, Federica Loffredo

2.1 OBIETTIVI DELLE ANALISI

L'obiettivo dell'incontro è stato quello di:

a. Individuare la possibilità di standardizzare fasi del processo;
b. Realizzare un modello a tendere il più possibile confacente alle esigenze di efficienza per la Regione ed efficacia per gli utenti;
c. Raccogliere il maggior numero di informazione per l'informatizzazione;
d. Adeguare i procedimenti ai sistemi informativi.

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

In considerazione dell'utenza destinataria del presente procedimento, Agenzie accreditate abituate a lavorare su sistemi informativi on line, si propone l'utilizzo del solo canale informatizzato.

Il procedimento re-ingegnerizzato e supportato dall'informatizzazione, sarà caratterizzato da:

- **Accesso e identificazione** al Portale mediante credenziali già acquisite per la procedura di accreditamento;
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR base e collocazione automatica della documentazione sulla "scrivania virtuale";
- **Trasmissione della documentazione on line**;
- **Redazione verbale on line**;
- Possibilità di prevedere la gestione informatica del flusso delle **Determine**;
- **Firma digitale** delle Determine da parte del Dirigente.

A supporto:

- **Sistema di comunicazione immediato utente** -> Regione, Regione -> utente e in alcuni casi comunicazioni interne, sempre in elettronico (nei primi due casi, salvo eccezioni, sempre tramite il Portale);

- **Sistema di Alert** – relativo alla presenza di comunicazioni (ogniqualvolta la Regione comunica con l'utente, segnala a quest'ultimo la necessità di consultare il Portale con un sms/email) o **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa.
- **Sistema di monitoraggio**.

Di seguito si presenta un riepilogo delle attività/informazioni che saranno:
- informatizzate e automatizzate (informatizzazione totale);
- informatizzate e non automatizzate (informatizzazione parziale);
- invariate.

Fase	Attore	Modalità	Proposte
Presentazione richiesta convocazione	Agenzie Formative	Compilazione on line	Informatizzazione totale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Trasmissione documentazione	Utente Servizio	Caricamento documenti	Informatizzazione parziale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Redazione verbale	Servizio	Compilazione on line	Informatizzazione totale
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Non previste.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non previste.

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

Si potrà prevedere la compilazione della richiesta di costituzione della Commissione a cura delle Agenzie tramite il Portale. In caso di errore nella compilazione o in caso di non completezza dei campi relativi agli allievi, per i corsi finanziati dal FSE, si attiverà un **sistema di *Alert,*** bloccando l'inoltro fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti.
Inoltre, si potrà prevedere la compilazione elettronica del verbale di esame che sarà predisposto nel corso dello svolgimento degli esami finali.

Si rimanda all'Allegato II per il dettaglio delle informazioni che saranno raccolte e gestite tramite Portale. Sulla base di tale modello, segue una esemplificazione delle schermate/interfacce Utente/Regione generate per le principali fasi del procedimento:

Fase	Attore	Interfaccia/Schermata
Presentazione richiesta e documentazione	Utente	-*Form* di inserimento dati; -Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; -Sezione di download documentazione scansionata.
	Regione	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria o flag rosso per form non completato (simile check list)
Comunicazioni	Regione	Inserimento /visualizzazione comunicazioni
	Utente	Inserimento /visualizzazione comunicazioni

Il procedimento analizzato presenta una natura temporale continua.

Natura temporale del procedimento		
PROCEDIMENTO CONTINUO	PROCEDIMENTO PERIODICO	PROCEDIMENTO OCCASIONALE
X	□	□

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

- Protocollo.
- Sistema di monitoraggio.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Si potrebbe prevedere l'integrazione con il Ministero del Lavoro, la Pubblica Istruzione, le Associazioni di categoria per la compilazione on line dei nominativi e delle informazioni dei rappresentanti designati.

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

Le proposte di miglioramento a tendere ("TO BE") traggono origine dalle considerazioni emerse nel corso degli incontri e delle analisi effettuate nella fase di rilevazione ("AS IS"). Tali proposte, nel dettaglio, sono volte a consentire:

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

Si potrà prevedere, inoltre, il collegamento con il sistema di monitoraggio al fine di monitorare i certificati/attestati rilasciati dalle Agenzie.

Alcuni aspetti quali, la firma digitale, la validità giuridica degli atti e l'archivio elettronico potranno essere oggetto di formazione e *change* management.

In ogni caso le modalità di implementazione delle modifiche proposte, qualora condivise, saranno oggetto di atti di indirizzo e di programmazione da parte degli Assessorati competenti.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

Tempo medio di attraversamento del processo:

a. riduzione del tempo impiegato per la ricezione della richiesta di costituzione della Commissione;
b. invariato per lo svolgimento degli esami (3 giorni per esame)
c. riduzione del tempo impiegato per il rilascio degli attestati.

Elementi di gradimento:

- Riduzione dei tempi istruttori a seguito del check automatico da parte del sistema per il controllo della documentazione da presentare e dell'informatizzazione delle comunicazioni tra Regione e utenza;
- Eliminazione e/o riduzione della documentazione cartacea a supporto;
- Archiviazione elettronica dei documenti;
- Utilizzo della firma digitale.

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

In allegato al presente report vi è il flow chart di TO BE.

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

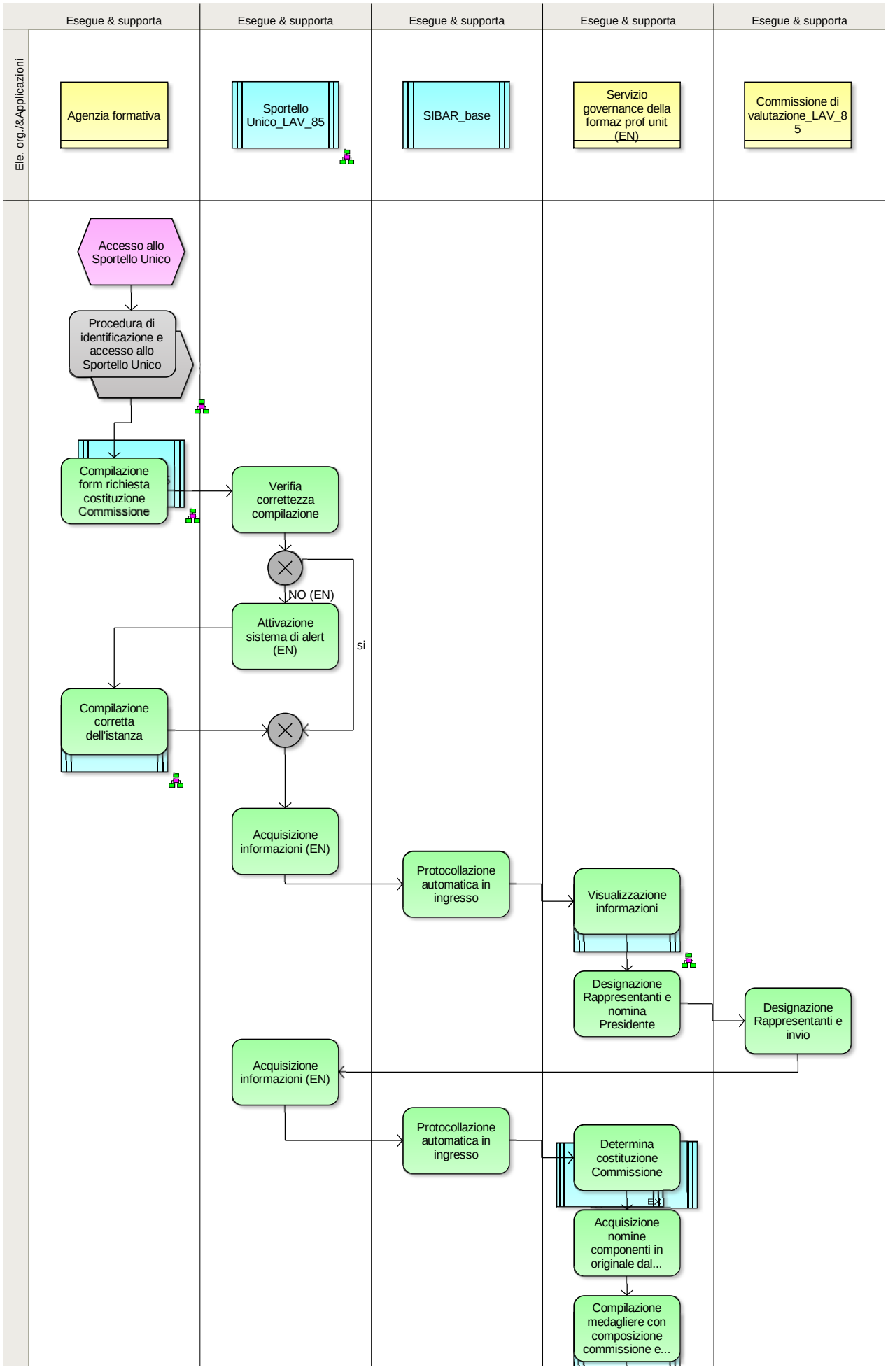
In allegato al presente report vi è il "modello dei dati" necessari all'informatizzazione del procedimento.

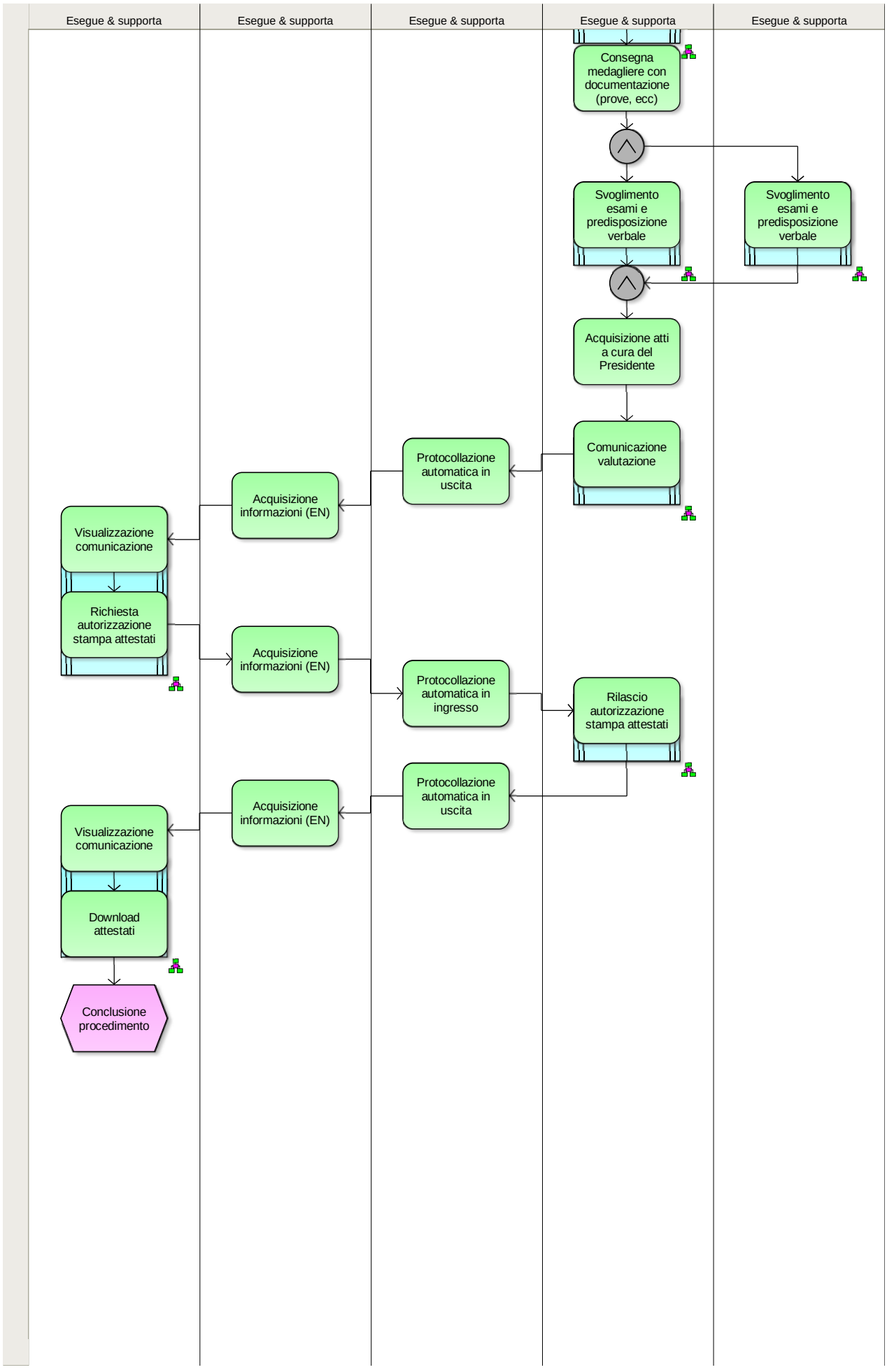
MODELLO DEI DATI – Procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
Utente Richiesta costituzione Commissione esami	*Denominazione dell'Agenzia formativa*	*Sistema accreditamento regionale*
	Sede e via	
	Telefono	
	Referente	
	Telefono	
	E-mail	
	Denominazione qualifica	SIFSE (SIL) per corsi finanziati FSE
	n., tipo, livello	
	Requisito accesso richiesto	
	Sede corsuale	
	via	
	telefono	
	ore complessive corso	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	ore svolte	
	ore da svolgere	
	data inizio corso	
	data ultimazione prevista	
	estremi approvazione progetto n. prot. e data	
	numero allievi inizio corso	
	numero allievi fine corso	
	giorni, mese e anno svolgimento prove	
	docenti (nominativi)	
	durata ore tirocinio pratico	
	nome organizzazione-azienda	
	sede	
	durata altra esperienza	
	sede altra esperienza	
	modalità altra esperienza	
	profilo professionale della qualifica	
	materie del corso di base	
	denominazione	
	durata in ore	
	cognome e nome docente	
	materie del corso trasversali	
	denominazione	
	durata in ore	
	cognome e nome docente	
	materie del corso tecnico professionali	
	denominazione	
	durata in ore	
	cognome e nome docente	
	totale durata corso	*Calcolo automatico*
	1° giorno di esami ore inizio	
	Sede e via	
	tel	
	2° giorno di esami	
	prova (colloquio, scritta, pratica o simulata, altro)	
	presso	
	sede e via	
	tel	
	ore inizio	
	ore complessive previste	
	3° giorno di esami	
	prova (colloquio, scritta, pratica o simulata, altro)	
	presso	
	sede e via	
	tel	
	ore inizio	
	ore complessive previste	
	4° giorno di esami	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	prova (colloquio, scritta, pratica o simulata, altro)	
	presso	
	sede e via	
	tel	
	ore inizio	
	ore complessive previste	
	elenco allievi ammessi	
Commissione Verbale esami	*Denominazione dell'Agenzia formativa*	*Da richiesta costituzione esami*
	sede e via	
	denominazione qualifica	
	n., tipo, livello	
	requisito accesso richiesto	
	sede corsuale	
	via	
	telefono	
	ore complessive corso	
	ore svolte	
	ore esami	
	data inizio corso	
	data ultimazione corso	
	data esami	
	n° allievi iscritti	
	n° allievi ammessi	
	località svolgimento	
	nominativo componente Commissione	*Possibile integrazione da comunicazione Commissione*
	qualifica professionale	
	nominativi candidati	
	luogo e data di nascita	
	residenza	
	telefono	
	% assenze	
	voto ammissione	
	prova orale	
	prova scritta	
	media voti	
	prova pratica o simulata	
	voto finale	
	osservazioni della Commissione	
	tipo prove sostenute	
	colloquio	
	prove scritte	
	prova pratica	
	altro	
	materie corso	
	insegnanti	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Svolgimento degli esami finali di qualifica professionale"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	dettaglio ore	
	totale ore	
	note	
Regione schermata	*Protocollo*	*SIBAR*
	Denominazone dell'Agenzia formativa	*Alimentazione da domanda*
	Sede e via	
	Telefono	
	Referente	
	Telefono	
	E-mail	
	Sede corsuale	
	Nominativi docenti	


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Agenzia formativa
Sportello Unico_LAV_85
SIBAR_base
Servizio governance della formaz prof unit (EN)
Commissione di valutazione_LAV_85
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form richiesta costituzione Commissione
Verifia correttezza compilazione
NO (EN)
Attivazione sistema di alert (EN)
si
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione informazioni
Designazione Rappresentanti e nomina Presidente
Designazione Rappresentanti e invio
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Determina costituzione Commissione
Acquisizione nomine componenti in originale dal...
Compilazione medagliere con composizione commissione e...


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Consegna medagliere con documentazione (prove, ecc)
Svoglimento esami e predisposizione verbale
Svoglimento esami e predisposizione verbale
Acquisizione atti a cura del Presidente
Comunicazione valutazione
Protocollazione automatica in uscita
Acquisizione informazioni (EN)
Visualizzazione comunicazione
Richiesta autorizzazione stampa attestati
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Rilascio autorizzazione stampa attestati
Protocollazione automatica in uscita
Acquisizione informazioni (EN)
Visualizzazione comunicazione
Download attestati
Conclusione procedimento