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

MS5

BPR (varie attività)

Report AS IS e TO BE procedimento "Ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale triennio 2011-2014"

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

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

BPR13- Indicatori di performance AS-IS

BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento

BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

BPR18- Indicatori di obiettivo

28 Febbraio 2012 Versione 1.0

Data Riunione AS IS	Data Riunione TO BE	Intervistato	Redatto da
21/12/2011		Dott. Roberto Massacci	*Team progettuale*
	15/02/2012	Dott. Roberto Massacci	*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

<u>Report AS IS del procedimento:</u>

AMMISSIONE AL CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE
Triennio 2011-2014

BPR2- Rapporti di check-up procedurale e processuale
BPR13- Indicatori di performance AS-IS
BPR15- Presentazioni principali criticità e aree di miglioramento
BPR18- Indicatori di obiettivo

21 Dicembre 2011 Versione 1.0

SOMMARIO

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO 3

REPORT AS IS DEL PROCEDIMENTO 4

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 4

1.1 ATTIVITA' SVOLTE: 4

1.2 OBIETTIVI DEGLI INCONTRI 4

1.3 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 4

2. GAP ANALYSIS/CRITICITA' 7

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 7

4. ALLEGATI 7

4.1 MAPPATURA 7

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)

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

La fase di progetto 2.3 "Analisi di dettaglio della situazione "AS-IS e proposte di miglioramento ("TO-BE"), prevede una Mappatura AS-IS preliminare, atta a rilevare la situazione attuale in maniera dettagliata, in termini di processi, procedure, sistemi a supporto e allineamento con il sistema di controllo interno, e conseguente identificazioni delle criticità[1].

Tali attività saranno supportate dall'impiego del software ARIS e sono state realizzate tramite incontri di condivisione e workshop di approfondimento, coerentemente con le modalità di coinvolgimento e partecipazione attiva della Regione, in particolare della figura del Responsabile unico di procedimento.

Il documento della Road Map delle attività[2], all'interno della sezione relativa alla metodologia applicabile a questa fase, prevede la predisposizione e la consegna di due verbali quali documenti finali di sintesi da consegnare al referente e al Direttore di riferimento rispettivamente:

- della fase AS-IS e di Gap Analysis (**I verbale**) e
- della fase TO-BE (**II verbale**).

[1] Come previsto da Offerta Tecnica, rif. Cap. 2, paragrafo 2.3.1.2, pag. 69 e seg.
[2] Rif. Road Map delle attività, Cap.2, pagg 4 e 5.

REPORT AS IS DEL PROCEDIMENTO

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dr.ssa Luisa Mocco e Dr. Roberto Massacci
- Per il Team progettuale: Dr. Alessio Bezzi e Dr. Nicola Giannerini

1.1 ATTIVITA' SVOLTE:

Incontri preliminari in cui sono stati illustrati obiettivi e metodologie del progetto e l'importanza del coinvolgimento convinto delle persone e dei servizi coinvolti dal progetto.
Sono state elaborate le informazioni rilevate, verificando eventuali incongruenze e rappresentando le stesse in opportune visualizzazioni che dovrebbero aiutare a definire specificità e criticità del procedimento, i cui risultati sono riportati nel presente verbale/report

1.2 OBIETTIVI DEGLI INCONTRI

a. Presentazione del progetto e delle attività svolte
b. Verifica della mappatura del procedimento "as is"
c. Presentazione delle criticità / gap analysis
d. Ulteriori approfondimenti/ spunti operativi per la fase TO BE

1.3 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

- ***Titolo:*** *Ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale*
- ***Assessorato:*** *Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale*
- ***D.G.:*** *Direzione Generale della Sanità*
- ***Servizio:*** *Servizio programmazione sanitaria e economico finanziaria e controllo di gestione*
- ***Destinatari:*** *Medici*
- ***Attori coinvolti:*** *Medici, Servizio regionale, Redazione del Buras, Commissione valutatrice.*
- ***Risorse impiegate:*** *1 risorsa a tempo pieno*
- ***Descrizione procedimento:*** *La Regione ha indetto il concorso per esami per l'ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale per il triennio 2011-2014, per il quale sono disponibili 25 posti più tre da assegnare a medici da ammettere in soprannumero, senza borsa di studio. Il corso comincerà il 28 novembre 2011, durerà tre anni e comporterà un impegno dei partecipanti a tempo pieno, con obbligo di frequenza alle attività didattiche, sia teoriche che pratiche. All'ammissione con concorso, gli interessati devono presentare domanda di ammissione al concorso e, se*

ammessi alla selezione, devono sostenere una prova scritta, della durata di 2 ore, consistente nella soluzione di 100 quesiti a scelta multipla su argomenti di medicina clinica. Ciascun quesito ammetterà una sola risposta esatta. La commissione d'esame valuterà gli elaborati confrontando le risposte date dal candidato con la griglia delle risposte esatte: per ciascuna risposta esatta sarà assegnato un punto, mentre nessun punteggio sarà attribuito alle risposte errate, mancate o multiple. La prova sarà superata da coloro che totalizzeranno almeno 60 punti. Sulla base dei punteggi così determinati la commissione formulerà la graduatoria provvisoria di merito e la trasmetterà alla Regione, insieme agli altri atti relativi al concorso. La commissione dovrà concludere i lavori entro 7 giorni dalla data della prova. Entro 20 giorni dall'acquisizione del verbale relativo allo svolgimento della prova (o dei verbali, in caso di costituzione di più commissioni), la Regione verificherà la regolarità degli atti, dopodiché approverà la graduatoria definitiva di merito, che sarà pubblicata sul Buras ed affissa presso gli ordini provinciali. A parità di punteggio, sarà data preferenza al candidato con minore anzianità di laurea e, a parità di questo tipo di anzianità, a quello più giovane.

Gestione dell'ammissione per soprannumero: nel caso in cui pervengano più di tre domande per l'ammissione in soprannumero al corso, l'Assessorato predisporrà una graduatoria in base ai seguenti criteri; voto di laurea; attività svolta nel campo delle cure primarie; specializzazione o libera docenza in discipline equivalenti o affini alla medicina generale; anzianità di iscrizione all'albo professionale. In caso di parità di punteggio, prevarranno, nell'ordine, la minore età, il voto e l'anzianità di laurea.

Il concorso e ammissione in soprannumero. Entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria, l'amministrazione regionale provvederà, su richiesta degli interessati, a correggere eventuali errori materiali dandone comunicazione tramite avviso pubblicato sul Buras . I candidati utilmente collocati in graduatoria riceveranno una comunicazione scritta in cui sarà indicata la data di inizio del corso di formazione. Entro 7 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il candidato dovrà comunicare l'accettazione o il rifiuto all'inserimento nel corso. Le graduatorie dei candidati idonei potranno essere utilizzate, entro i 10 giorni successivi all'inizio del corso di formazione, per assegnare, secondo l'ordine della graduatoria stessa, i posti che si renderanno vacanti per cancellazione, rinuncia, decadenza o altri motivi.

- ***Volume pratiche:*** *circa 180 pratiche ogni anno*
- ***N° comunicazioni cartacee (lettere, raccomandate, ecc.):*** *n.1 Modulo allegato al Bando per presentazione domanda al concorso, domanda di ammissione in soprannumero al corso, redatta in carta semplice secondo il modulo in allegato e firmata dall'interessato; dichiarazione sostitutiva relativa ai titoli di servizio posseduti; fotocopia di un valido documento di identità.*
- ***Modalità di trasmissione della documentazione:*** *Cartacea*
- ***Input iniziale:*** *Necessità di partecipare al corso di formazione specifica in medicina generale*
- ***Output finale****: Pubblicazione graduatoria definitiva dei partecipanti al corso*

- ***Tempi effettivi per pratica (standard):*** *dal 1° Aprile (presentazione domanda) a dine Novembre (inizio corso). I tempi di lavoro del Servizio Regionale è di circa 30-45 giorni.*
- ***Tempi effettivi per pratiche eccezionali:*** *No*
- ***Tempi per Fase principali e singole sottofasi:*** *entro il 28 febbraio Pubblicazione sul Buras del Bando (non decorrono i tempi per presentazione domanda); entro il 30 Marzo il Ministero pubblica nella Gazzetta Ufficiale in Bando Pubblico, dal 1° Aprile presentazione domande fino a termine (30gg); 30-45 giorni di istruttoria; 7 gg per pubblicazione graduatoria provvisoria; entro 20 giorni per pubblicazione definitiva.*
- ***Normativa di riferimento:*** *Legge n. 104 del 05/02/1992, art. 20 - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate; Decreto Legislativo n. 368 del 17/08/1999; Attuazione della direttiva 93/16/CEE in materia di libera circolazione dei medici e di reciproco riconoscimento dei loro diplomi, certificati ed altri titoli e delle direttive 97/50/CE, 98/21/CE, 98/63/CE e 99/46/CE che modificano la direttiva 93/16/CEE; Decreto Legislativo n. 277 del 08/07/2003 - Attuazione della direttiva 2001/19/CEE che modifica la direttiva del Consiglio relativa al sistema generale di riconoscimento delle qualifiche professionali; Decreto del Ministro della Salute del 07/03/2006 - Principi fondamentali per la disciplina unitaria in materia di formazione specifica in medicina generale; Bando di concorso, graduatoria definitiva ed altri atti collegati - Ammissione al corso triennale di formazione specifica in medicina generale - triennio 2011/2014 [pubblicato sulla GURI n. 33 del 26/04/2011] Avviso pubblico, graduatoria provvisoria ed altri atti collegati - Ammissione in soprannumero al corso triennale di formazione specifica in medicina generale anni 2011/2014 [pubblicato sul Buras n. 21 del 15/07/2011]*
- ***Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento:*** *Nessuno*
- ***Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento:*** *Si, database di archiviazione.*
- ***Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione:*** *Protocollo della Direzione, Redazione BURAS.*
- ***Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione:*** *Nessuno*
- ***Strategicità del procedimento: medio alta***
- ***Sistema di controlli per verifica requisiti di qualità:*** *la correzione dei test di esame ministeriali (schede a rispsota multipla) avviene con griglie di correzione fornite dal Ministero in modalità totalmente manuale. Per le iscrizioni in sovrannumero esiste un algoritmo di applicazione dei criteri che determina la graduatoria (file excel)*
- ***Gestione delle eccezioni***: *Nessuna*

2. GAP ANALYSIS/CRITICITA'

Titolo: Semplificazione, attraverso l'informatizzazione dei moduli
Tipo di criticità: Complicazione amministrativa per il richiedente e per il responsabile del procedimento
Descrizione della criticità: I medici sono obbligati a presentare richiesta in modulo cartaceo. Questo rende inutilmente oneroso la gestione delle informazioni.
Tipo di soluzione: informatizzazione
Descrizione soluzione: digitalizzazione del modulo di richiesta e conseguente automatico aggiornamento dell'elenco

Titolo: Semplificazione, attraverso l'informatizzazione dei moduli e la definizioni di vincoli automatici
Tipo di criticità: inefficienza del procedimento per gestione delle comunicazioni con i medici
Descrizione della criticità: I medici spesso ignorano il fatto che le domande si possono presentare solo dal 1° aprile in poi e quindi in teoria quelle inviate prima sarebbero non ammissibile. Di fatto il servizio impiega tempo per contattare i medici che incorrono in quest'errore e correggere la situazione.
Tipo di soluzione: introduzione vincoli automatici
Descrizione soluzione: creare un vincolo nel sistema di caricamento della domanda sul portale in line tale da impedire l'inoltro della domanda prima della data utile.

Titolo: automazione correzione test esame
Tipo di criticità: onerosità della fase di correzione test e alto rischio di errore umano
Descrizione della criticità: i test scritti sono fatti su formati del ministero a risposte chiuse con scheda punteggi ed un correttore a griglie (5 modelli). Attualmente la correzione è eseguita in modo manuale con rischio di errore in caso di errore di correzione avvio di contenzioso.
Tipo di soluzione: automazione correzione test (lettura automatica9
Descrizione soluzione: adozione sistema di correzione schede compilate tipo Lottomatica/superenalotto.

3. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

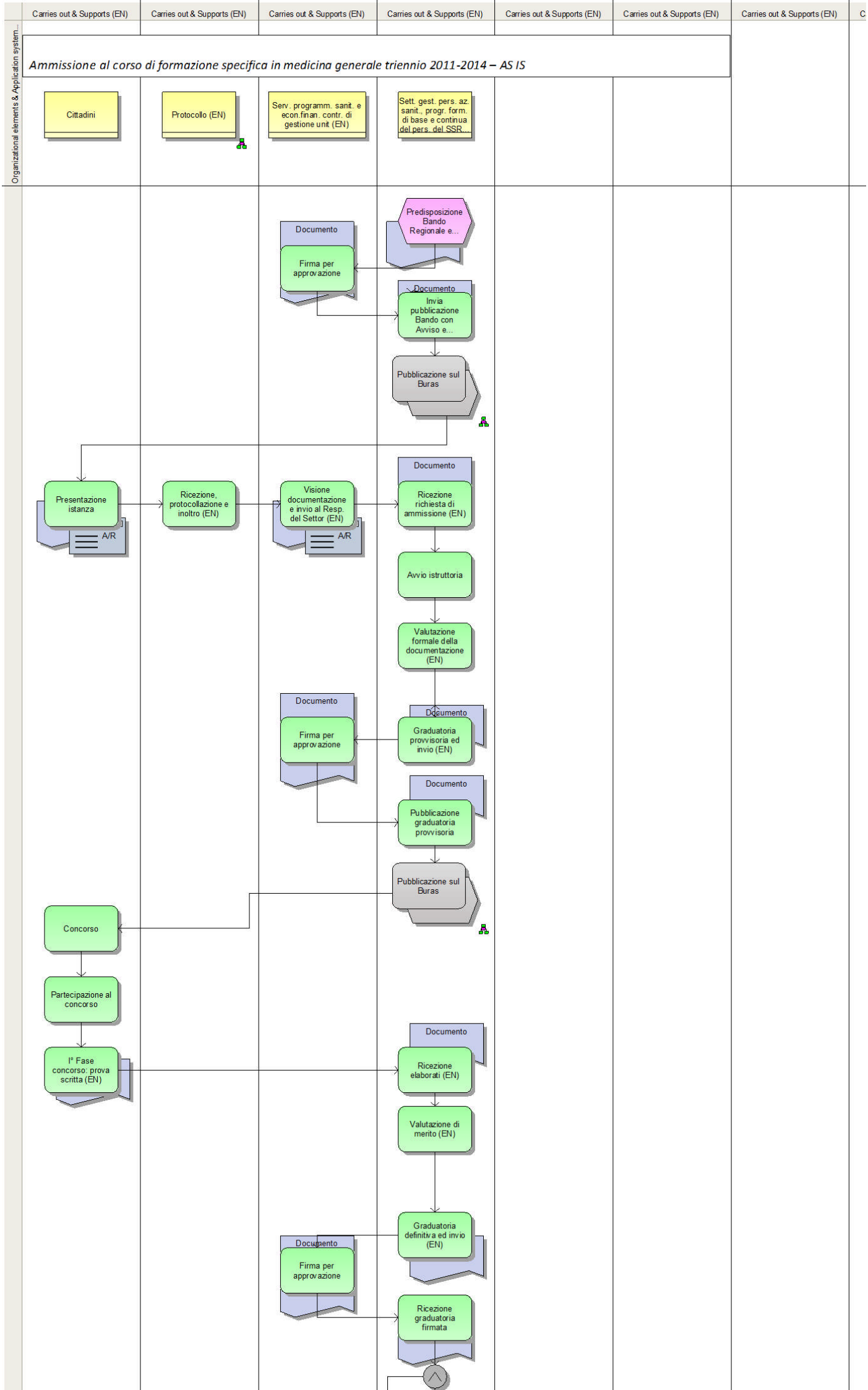
- ***N° e % di eccezioni ai tempi medi di attraversamento del processo:*** *Nessuna*
- ***N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite:*** *Nessuno*
- ***% e numero pratiche andate a buon fine o non complete:*** *Nessuno*

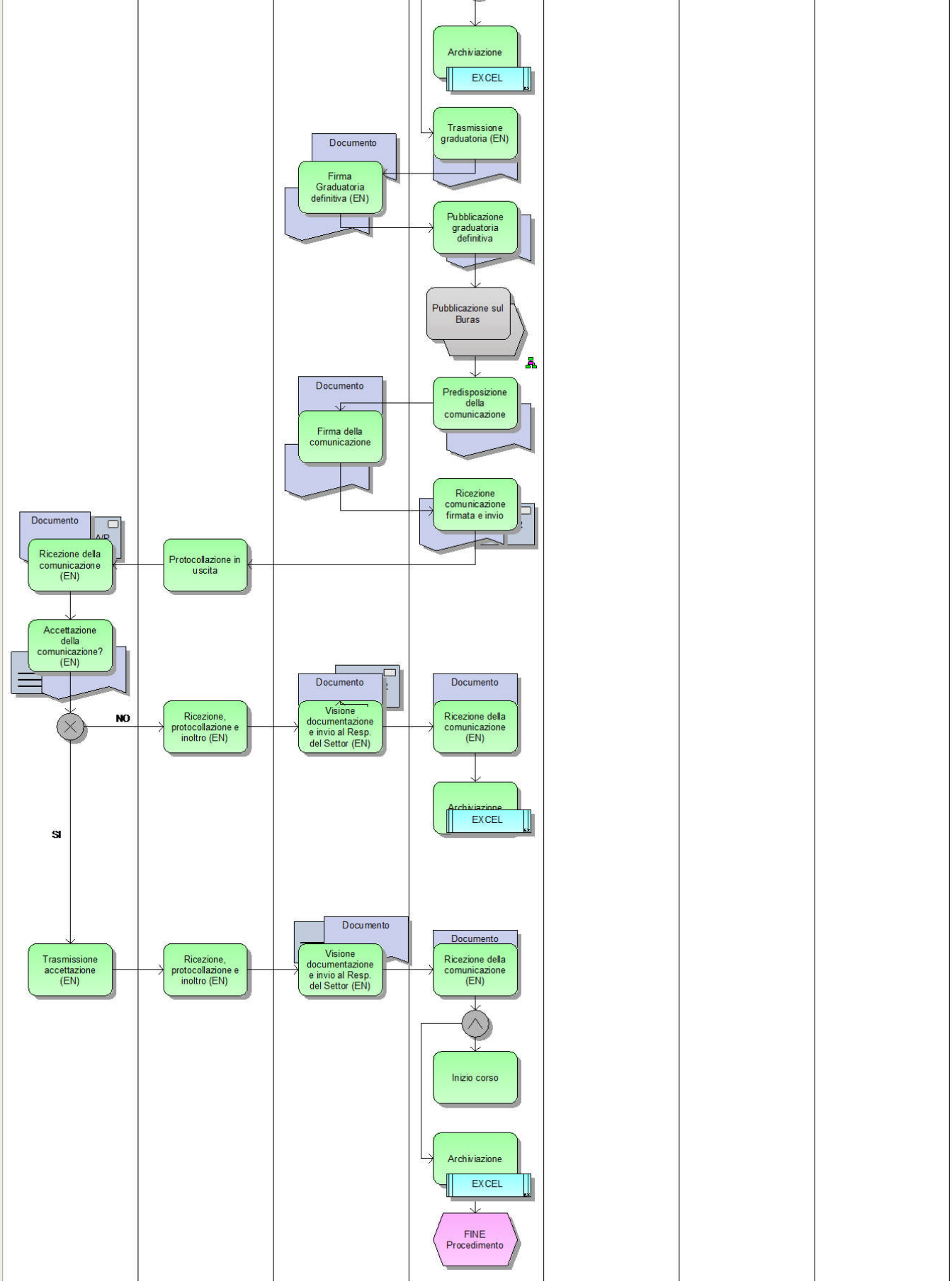
4. ALLEGATI

4.1 MAPPATURA



MS5-SANIT_03_mappatura_v.2_2012021


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application system...
Ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale triennio 2011-2014 – AS IS
Cittadini
Protocollo (EN)
Serv. programm. sanit. e econ.finan. contr. di gestione unit (EN)
Sett. gest. pers. az. sanit., progr. form. di base e continua del pers. del SSR...
Predisposizione Bando Regionale e...
Documento
Firma per approvazione
Documento
Invia pubblicazione Bando con Avviso e...
Pubblicazione sul Buras
Presentazione istanza
A/R
Ricezione, protocollazione e inoltro (EN)
Visione documentazione e invio al Resp. del Settor (EN)
A/R
Documento
Ricezione richiesta di ammissione (EN)
Avvio istruttoria
Valutazione formale della documentazione (EN)
Documento
Firma per approvazione
Documento
Graduatoria provvisoria ed invio (EN)
Documento
Pubblicazione graduatoria provvisoria
Pubblicazione sul Buras
Concorso
Partecipazione al concorso
I° Fase concorso: prova scritta (EN)
Documento
Ricezione elaborati (EN)
Valutazione di merito (EN)
Graduatoria definitiva ed invio (EN)
Documento
Firma per approvazione
Ricezione graduatoria firmata


Archiviazione
EXCEL
Trasmissione graduatoria (EN)
Documento
Firma Graduatoria definitiva (EN)
Pubblicazione graduatoria definitiva
Pubblicazione sul Buras
Documento
Firma della comunicazione
Predisposizione della comunicazione
Ricezione comunicazione firmata e invio
Documento
Ricezione della comunicazione (EN)
Protocollazione in uscita
Accettazione della comunicazione? (EN)
NO
Ricezione, protocollazione e inoltro (EN)
Documento
Visione documentazione e invio al Resp. del Settor (EN)
Documento
Ricezione della comunicazione (EN)
EXCEL
SI
Trasmissione accettazione (EN)
Ricezione, protocollazione e inoltro (EN)
Documento
Visione documentazione e invio al Resp. del Settor (EN)
Documento
Ricezione della comunicazione (EN)
Inizio corso
Archiviazione
EXCEL
FINE Procedimento

SANIT_03	AMMISSIONE AL CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE								
FASE	**DESCRIZIONE**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**QUANDO**	**INPUT**	**OUTPUT**	**DESTINATARI**	**TEMPI**	**RISORSE**	**CRITICITA'**
Preparazione Bando	Il servizio predispone e Pubblica il bando per l'ammissione di 25 medici al corso di formazione in medicina generale	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	entro il 28 Febbraio di ogni anno	Esigenza di favorire l'accesso ai corsi in medicina generale	Bando regionale	Medici	30 gg (per la preparazione)	1 risorsa	
Pubblicazione Bando	Pubblicazione sul Buras del Bando regionale (la decorrenza dei termini scatta a livello nazionale con la pubblicazione ufficiale nella G.U. entro il 30/03 di ogni anno)	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	entro il 28 Febbraio di ogni anno	Bando regionale	Pubblicazione Buras	Redazione Buras	n.d.	1 risorsa	creare un vincolo informatico tale da impedire l'inoltro della domanda prima del 1° Aprile. Nell'anno precedente vi sono stati 72 casi di inammissibilità per anticipazione richiesta
Invio domanda	I medici dal 1°Aprile di ogni anno possono inoltrare domanda al Servizio Regionale per l'ammissione al corso	Medici	dal 1°Aprile	Bando pubblico	Richiesta di ammissione	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.		solo cartaceo
Istruttoria	Istruttoria di valutazione per elaborazione graduatoria ammessi	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	Metà giugno di ogni anno	Documenti di ammissione	Graduatoria provvisoria	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	1 risorsa	Utilizzo di un file excel interno per la valutazione dei candidati. (il file viene allegato alla graduatoria)
Ammissione	Il servizio pubblica la determina di ammissibilità	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	il 30/06 di ogni anno	Graduatoria	Pubblicazione Buras	Redazione buras	n.d.	1 risorsa	
Concorso pubblico	Prova scritta nella struttura di Cagliari	Medici	metà settembre di ogni anno	Candidati ammessi in graduatoria	Prova scritta	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	n.d.	

SANIT_03	AMMISSIONE AL CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE								
FASE	**DESCRIZIONE**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**QUANDO**	**INPUT**	**OUTPUT**	**DESTINATARI**	**TEMPI**	**RISORSE**	**CRITICITA'**
Valutazione	la Commissione d'esame valuta le prove	Commissione d'esame	metà settembre di ogni anno	prova scritta	Graduatoria provvisoria	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	entro 7 giorni dalla prova	4 risorse	i test scritti sono fatti su formati del ministero a risposte chiuse con scheda punteggi ed un correttore a griglie (5 modelli). Attualmente èfatta in modo manuale con rischio di errore con rischio che se si sbaglia la correzione e c'è un ricorso sono problemi. Ci vorrebbe un sistema informatizzato di lettura compiti con correzione automatica tipo superenalotto
Graduatoria definitiva	A seguito della graduatoria provvisoria, il Servizio elabora la graduatoria definitiva dopo aver eseguito una verifica formale.	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	dopo 7 giorni dalla prova	Graduatoria provvisoria	Graduatoria definitiva	entro 20 giorni dalla ricezione della graduatoria provvisoria	n.d.	1 risorsa	tempo lasciato per eventuali ricorsi
istruttoria per sovrannumero	Parallelamente alla all'ammissione per concorso il Servizio emette un Bando per l'ammissione in soprannumero	Medici	n.d.	Bando regionale	Richiesta di ammissione per soprannumero	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	n.d.	
Istruttoria	Verifica formale della documentazione con attribuzione punteggi su requisiti (voto di laurea, anzianità di iscrizione all'albo ecc.)	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	Documenti di ammissione per soprannumero	Graduatoria provvisoria	Redazione Buras	n.d.	1 risorsa	**file excel con algoritmi che elabora la graduatoria a punteggi**

SANIT_03	AMMISSIONE AL CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE								
FASE	**DESCRIZIONE**	**CHI SVOLGE QUESTA FASE**	**QUANDO**	**INPUT**	**OUTPUT**	**DESTINATARI**	**TEMPI**	**RISORSE**	**CRITICITA'**
Graduatoria	La graduatoria viene pubblicata sul Buras ed entro 10 giorni i medici possono fare eventuali correggere eventuali errori dandone comunicazione	Medici	entro 10 giorni dalla pubblicazione provvisoria	Graduatoria provvisoria	Graduatoria definitiva	Redazione Buras	n.d.	n.d.	
Comunicazione	I candidati utilmente collocati in graduatoria riceveranno una comunicazione scritta in cui sarà indicata la data di inizio del corso di formazione.	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	Graduuatoria definitiva	Comunicazione scritta	Medici	n.d.	1 risorsa	
Accettazione del candidato	Dal ricevimento di tale comunicazione, il candidato dovrà comunicare l'accettazione o il rifiuto all'inserimento nel corso.	Medici	Entro 7 giorni	Comunicazione scritta del Servizio	Comunicazione scritta del Medico	Servizio programmazione (Regione Sardegna)	n.d.	n.d.	

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 del procedimento: AMMISSIONE AL CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA IN MEDICINA GENERALE Triennio 2011-2014

BPR5 - Rapporti di analisi e proposte per la standardizzazione
BPR6 - Proposte di realizzazione dei processi trasversali e specificazione delle interrelazioni con i processi verticali
BPR7 - Alternative di riprogettazione
BPR9 - Proposte di integrazione con altre amministrazioni
BPR10 - Scenari d'uso e specifica dei requisiti per l'informatizzazione
BPR16 - Individuazione indicatori di performance TO-BE

15 Febbraio 2012 Versione 1.0

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO 4

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 4

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI 4

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI 4

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 4

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 4

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE 8

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA 8

2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 8

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 12

3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 12

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI 12

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 12

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 12

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE 13

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 13

7. ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI 13

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

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:

- Per la Regione Sardegna: Dr.ssa Luisa Mocco e Dr. Roberto Massacci
- Per il Team progettuale: Dr. Alessio Bezzi e Dr. Nicola Giannerini

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI

a. Individuazione di standard di processo
b. Realizzazione di un modello a tendere il più possibile confacente alle esigenze di efficienza per la Regione ed efficacia per gli utenti
c. Raccolta del maggior numero di informazione per l'informatizzazione
d. Adeguamento dei procedimenti ai sistemi informativi

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

Non ci sono modifiche al flusso delle attività, derivanti dal processo di reingegnerizzazione. La sequenza delle fasi del procedimento; dall'invio dell'istanza, all'istruttoria, all'emissione del provvedimento, comunicazione ai soggetti e archiviazione è logica, conforme alla normativa ed efficiente.
La sequenza logica e cronologica delle attività, riferiti ai soggetti responsabili e coinvolti e conseguenti passaggi di output e documenti informativi sono rappresentati nel diagramma di flusso (Allegato I).
I miglioramenti individuabili e derivanti dal previsto progetto di informatizzazione (, pur non modificando il flusso delle attività, (riportati nel paragrafo successivo 3.3), permettono di standardizzare la gestione delle informazioni, evitando eventuali errori, diminuendo il tempo dedicato all'istruttoria, facilitano l'invio della istanza, della documentazione, delle informazioni e del relativo aggiornamento da parte dell'utenza.

Di seguito si riportano due tabelle: la prima con il livello di informatizzazione proposto per ogni fase e la seconda con le previste interfaccia/schermate utente per fase.

Tab. 1: livello di informatizzazione proposto per fase (in *corsivo*: fasi non comprese nell'interfaccia utente: Tab. 2)

Fase	Attore	Modalità	Proposte
Accesso e identificazione al Portale	Utente (Medici)	✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali; ✓ posta elettronica certificata con email; ✓ sportello con documento di identità.	Informatizzazione totale
Presentazione istanza	Utente (Medici)	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente (Medici)	Caricamento documenti (possibilità di invio cartaceo su richiesta utente)	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Servizio	*Check automatico*	Informatizzazione totale
Richieste di integrazione documentazione	Servizio	Gestione on line e firma digitale e aggiornamento documentazione richiesta (possibilità di invio cartaceo, su richiesta utente)	Informatizzazione parziale
Pubblicazione graduatoria provvisoria	Redazione Buras	Invio informatico e pubblicazione sito	Informatizzazione totale
Concorso pubblico	Utente (Medici)	*Effettuazione prova scritta*	nessuna
Valutazione	Servizio	*Verifica di merito*	nessuna
Pubblicazione graduatoria definitiva	Redazione Buras	Invio informatico e pubblicazione sito	Informatizzazione totale

Tab. 2: Interfaccia servizio/utente

Fase	Attore	Interfaccia/schermata
Presentazione istanza	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 documentazione allegata non completa allegata o flag arancione per documentazione inviata via posta in formato cartaceo (richiesta dell'utente) Per i documenti inviati in formato cartaceo nella sezione dedicata viene inserito un campo da selezionare con l'automatica assegnazione di una sigla da riportare nel documento inviato.
Istruttoria oggettiva e richiesta di integrazioni	Servizio	Caricamento esiti e motivazioni per ciascun richiedente, sulla stessa schermata generatasi in fase di ricezione istanze. Con un click si rendono pubblici i risultati nell'area riservata a ciascun utente. Segnalazione di Alert al momento dell'inserimento nei campi di aggiornamento richiesti
	Utente	Visualizzazione richieste di integrazioni, flaggate in un elenco campi (ripresi dai campi dell'istanza o dall'elenco della documentazione prevista) con automatica apertura del relativo campo di aggiornamento Inserimento delle informazione nei campi di aggiornamento e inserimento di un download nella sezione documentazione scansionata
Graduatorie: emanazione, protocollazione comunicazione	Servizio / Redazione Buras	Protocollazione informatica. Inserimento nell'area riservata ad ogni utente Comunicazione on line ad altri soggetti interessati
Accettazione del candidato	Utente	Sistema di *flag* per accettazione e conferma Protocollazione informatica

Note per lettura delle tabelle 3 e 4.

La tabella 3 "Elenco form ..", riporta per ogni "form" (insieme di campi omogenei per funzioni, raggruppati in moduli/viste informatiche), il riferimento alle fasi, il cui livello di informatizzazione è descritto in tab. 1; gli owner e i destinatari, il tipo di campi richiesti, i documenti in uso in cui sono rintracciabili i campi, il tipo di inserimento dei dati (vedi nota 2, seguente).

Nota 1:

Per Owner (soggetto che inserisce i dati) si intende: Utente/istante; Responsabile del procedimento, altri soggetti interni alla Regione: Gdv

Nota 2:

Le indicazioni riportate nella colonna "inserimento" della tab. 3 sono:

- Aut. (nr) = il tipo di campo visualizzato nel form è ripreso automaticamente da altro form (il cui numero è indicato tra parentesi)

- Manuale = inserimento dei dati dall'owner nel campo apposito
- Link: collegamento a documenti o file in genere

La tabella 4, inserita alla fine del presente report, riportaa l'elenco dei campi compresi nel "tipo di campi", già riportati nella tabella 3, e ripresi dai documenti in uso (citati). La tabella 4 è divisa per i tipi di owner.

Tab. 3 Elenco form (visualizzazioni informatiche/tipo di campi).
(* Nella colonna "inserimento" si indica: "Manuale" se è un soggetto che inserisce i dati; "link" se si prevede un collegamento a un documento caricato; "Automatico" se il dato è ripreso da un altro form, indicando il relativo numero)

Nr.	**FORM**		Tipo di campi	Inserimento*
1	Titolo: Owner: Destinatari: Fase: Moduli in uso:	Domanda di ammissione Istante Servizio Invio domande (3) Domanda di ammissione	- Anagrafica istante - Tipo di struttura - Requisiti e dichiarazioni - Elenco documenti allegati - Download documenti - Invio docum. integrativi	Manuale Manuale Manuale Manuale Link Link
2	Titolo: Owner: Destinatari: Fase: Moduli in uso:	Scheda valutazione formale Resp. Procedim./Servizio Buras Istruttoria (4) database excel	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Integrazioni richieste (eventuale) - Esito ammissione	Protocollo Aut. (1) Manuale Manuale
3	Titolo: Owner: Destinatari: Fase: Moduli in uso:	Graduatoria provvisoria Resp. Procedim./Servizio Buras Istruttoria (5) elenco cartaceo	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Esito ammissione	Protocollo Aut. (1) Manuale
7	Titolo: Owner: Destinatari: Fase: Moduli in uso:	Graduatoria definitiva Resp. Procedim./Servizio Buras Valutazione (8) elenco cartaceo	- Riferimenti domanda - Anagrafica istante - Riferimento prova scritta - Esito prova scritta	Protocollo Aut. (1) Manuale

Nr.	**FORM**	Tipo di campi	Inserimento*
8	Titolo: Accettazione Owner: Utente Destinatari: Resp. Procedimento/Servizio Fase: Accettazione (13) Moduli in uso: nessuno	- Riferimento comunicazione esito - Anagrafica istante - Esito accettazione/rifiuto - Data di accettazione	Protocollo Aut. (1) Flag Aut.

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Non ci sono alternative di riprogettazione (vedi paragrafo precedente 2.1)

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non è stata individuata alcuna revisione normativa che possa incidere positivamente sulla standardizzazione del procedimento.

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

I flussi informativi, come riportato nel diagramma allegato, prevedono i seguenti "tipi di comunicazione":

in entrata

- da Medici richiedenti a Servizio programmazione
  - Istanza per richiesta ammissione; documentazione richiesta

in uscita

- da Servizio Regionale a Medici richiedenti
  - Esito istruttoria ammissione alla prova
  - Esito valutazione finale
- da Servizio Regionale a Redazione Buras
  - Bando
  - Graduatoria provvisoria (ammessi alla prova)
  - Graduatoria definitiva

Altre comunicazioni interne

- Dal Servizio al Protocollo; per registrazione documentazione in entrata e in uscita
- Dal Servizio alla Redazione Buras: per la pubblicazione del Bando e delle Graduatorie

Non risultano "pratiche" particolari, la cui gestione preveda flussi informativi modificati rispetto a quelli sopra sintetizzati e disegnati nel relativo flow-chart.

Esiste il procedimento "in parallelo" relativo all'ammissione di n.3 candidati "in sovrannumero" che prevede l'emissione di un bando e relativa istruttoria di valutazione per determinare la graduatoria dei candidati.

L'informatizzazione proposta, consiste nella predisposizione di un modulo per l'invio telematico da parte dei medici richiedenti dell'istanza, dei documenti allegati e per l'eventuale aggiornamento/integrazione dei dati. Successivamente i dati necessari per la valutazione delle richieste potranno essere inseriti in un apposito sistema informativo che consentirebbe di automatizzare ed oggettivare la valutazione dando evidenza dei risultati. Attualmente i dati sono elaborati su un file excel a tale scopo.
Non esiste alcun format prestabilito per tali documenti, al di fuori di quello già previsto dalla normativa (domanda di ammissione al corso).

Si riportano, nell'allegato II, i campi informativi (titoli colonne di data base excel) per fase, con l'indicazione di quelli che si propone di inserire, rimandando al relativo allegato, per la visualizzazione dell'elenco dei campi, che sono tutti ad uso regionale.

Natura temporale del procedimento		
PROCEDIMENTO CONTINUO ☐	PROCEDIMENTO PERIODICO ☒	PROCEDIMENTO OCCASIONALE ☐

Descrizione dello scenario.

All'avvio del procedimento in fase di presentazione istanza

L'informatizzazione, consiste nella predisposizione di un modulo per l'invio telematico della domanda di ammissione, dei documenti allegati, con inserimento di integrazione di informazioni e documentazione richieste, segnalate dal Responsabile del procedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata all'arrivo della domanda e alla comunicazione da parte del Responsabile del Servizio dell'avvio del procedimento.
In questa fase si propongono inserimenti di flag quando le richieste sono ricevute, di alert per segnalare l'inserimento delle richieste e per segnalare le scadenze (tab. 2).
In particolare è importante un vincolo che impedisca di trasmettere le domande prima della data indicata dal bando o che fornisca all'utente una risposta automatica in tal senso.

I documenti caricati sono quelli da allegare all'istanza, e riportati nell'elenco campi (tab. 4 a). Si prevede che le eventuali attestazioni e qualifiche in genere possano essere inviate in formato cartaceo, con un codice che permetta di collegarle con i riferimenti dei moduli informatici a cui sono collegati (tab. 2).
I format previsti (tab. 3) fanno riferimento alla struttura dei moduli già in uso, progettati secondo prassi interne e non necessariamente rispondenti ad obblighi normativi.

La gestione informatica dei flussi nel corso del processo

Tutte le comunicazioni esterne e interne citate all'inizio del presente paragrafo dovrebbero essere trasmesse e ricevute via telematica, tramite form (moduli informatizzati), che possono essere alimentati (tab. 3) da: inserimenti di informazioni (testo libero o flag per selezione di risposte già codificate – tab. 4), specifici "owner" di quello specifico modulo (tab. 3), da informazioni già presenti in campi di altri "form" (tab. 3), da link a documenti relativi alla fase del procedimento, da "flag" inseriti dai destinatari per conferme di ricevimento/accettazione.

La valutazione delle domande potrebbe essere supportata da un software dedicato all'inserimento dei parametri e di valutazione contenente i criteri e gli algoritmi previsti, in modo da velocizzare tale fase e migliorarne il livello di trasparenza ed oggettivazione prevenendo potenziali errori. Da tale sistema, previo un check del Responsabile di procedimento, si produrrebbe la graduatoria da trasmettere al Buras per la pubblicazione on line e l'automatico invio di comunicazione via email dell'esito a ciascuno dei richiedenti.

Il processo di informatizzazione, oltre ai vantaggi riportati all'inizio di questo procedimento e ripresi nel paragrafo sui KPI, permetterebbe, quindi, nel suo complesso di riuscire a rispettare i tempi di risposta previsti dalla normativa.

Come ricordato nel paragrafo precedente, non si sono individuati miglioramenti nella sequenza delle attività (flow-chart) e non si prevede che modifiche legislative o di tipo organizzativo, economico-finanziario possano impattare e modificarne il flusso. Anche per questo la progettazione dell'informatizzazione dei flussi informativi dovrebbe rimanere stabile e valida nel futuro, per un arco di tempo sufficientemente lungo.

Si ricorda che il procedimento lato utente si avvia con un accesso al portale tramite user name e password, che recupera l'anagrafica completa dell'utente. Tale accesso, autenticato a monte dalla regione attraverso un processo di identificazione e autenticazione, sarà equipollente alla firma digitale.

Gestione informatica per il controllo sullo stato di avanzamento del processo e per il rispetto delle scadenze

I "form"/moduli informatici sono collegati alle diverse attività del procedimento, secondo una sequenza cronologica. Si propone, quindi, che il sistema preveda un aggiornamento automatico di un report informatico sullo stato di avanzamento del lavoro, attraverso un inserimento nel data base di controllo della data di avvenuta compilazione di ogni form. Inoltre il sistema potrebbe tenere conto e registrare le date dei vari stadi di compilazione di un form: ad esempio, inserimento di dati; avvenuto invio (autorizzazione alla visualizzazione da parte del destinatario); inserimento dei flag di avvenuta ricezione; aggiornamenti/integrazioni eventualmente richieste inserite. Nei relativi form, la necessità di compilazione di un campo potrebbe essere segnalata con flag di colori differenti: arancione (in attesa di risposta), rosso (superamento della scadenza).

Si propone, quindi, di poter disporre di un "cruscotto di controllo" in cui possano essere visualizzate per ogni pratica: lo stadio di avanzamento, i giorni intercorsi dall'avvio, i giorni di ritardo; gli alert di sollecito inviati. Potranno essere disponibili, quindi, tempestivamente e in ogni momento, statistiche sui tempi di lavorazione per tipo di struttura e per tipo.

Inoltre dall'elenco pratiche con le informazioni sugli stati di avanzamento dovrebbe essere possibile tramite semplici "click", rintracciare le informazioni volute, registrate nei data base e visualizzate nei diversi form: nome istante; documenti, dati e informazioni prodotti e raccolti nelle fasi dell'istruttoria.

Come già riportato in tab. 2 si prevede, inoltre, di disporre di segnalazioni flag di colori differenti

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Non ci sono proposte per la standardizzazione e informatizzazione di processi trasversali interrelati con il procedimento. Si rammenta, comunque, il collegamento con la gestione del Protocollo informatico e la Redazione BURAS.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Nessuna.

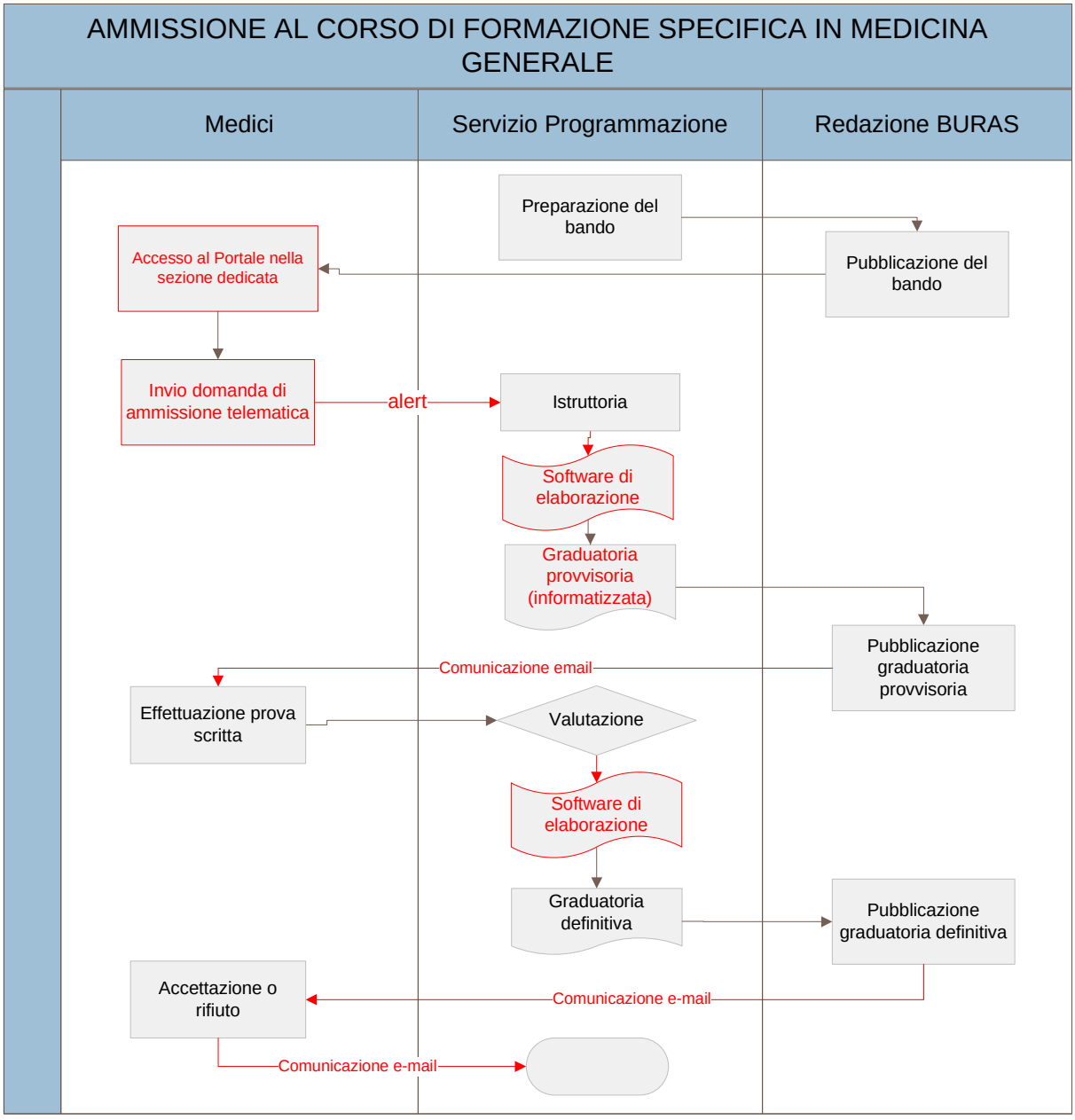
3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS

L'inserimento di un vincolo che impedisca al richiedente di trasmettere le domande di ammissione prima della data indicata dal bando eviterebbe l'aggravio di lavoro al Servizio dovuto alla necessità di segnalare agli utenti tale errore richiedendo loro l'invio nei tempi previsti pena l'inammissibilità.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Riduzione del tempo medio di attraversamento del processo a meno di 45 gg. (dal termine di presentazione domande alla pubblicazione definitiva graduatoria)
- Numero di ricorsi = 0

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE



6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

Tab. 4 a: Elenco campi per tipo. Owner: istante

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Anagrafica istante	Domanda ammissione (1)	- Nome - Cognome - Data di nascita - Residenza: città - Residenza: indirizzo - … vedi All 1 det. n. 604 del 1 luglio 2011
Requisiti e dichiarazioni	Domanda	- *Vedi All 1 det. n. 604 del 1 luglio 2011*

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
	ammissione (1)	
Elenco documenti allegati	Domanda ammissione (1)	- fotocopia in carta semplice di un documento di identità - atto sostitutivo di notorietà Titoli Di Servizio ed Attività Svolta All. 1 alla det. n.604 del 1 luglio 2011 - copia fotostatica certificati di servizio

Tab. 4 b: Elenco campi per tipo. Owner: Servizio programmazione

Tipo di campo	Form utilizzati (nr.)	Elenco campi
Elenco partecipanti	Scheda valutazione (2)	- N Progress - Titolo - Cognome Nome - Luogo di Nascita - Data di Nascita - RESIDENZA - Prov. - ANNO LAUREA - SEDE UNIV - ABILITAZIONE - SPECIALIZZAZIONE - Domicilio - Cap -Città - Prov. - N. Telefono - e-mail - Protocollo Arrivo - Data di Spedizione
Valutazione	Scheda valutazione (2)	- Punteggio candidato
Ordine di valutazione	Graduatoria (3)	- N° posizione graduatoria

Legenda: in rosso, campi o data base o link nuovi e proposti

7. ATTVITA' DI CHANGE MANAGEMENT. OSSERVAZIONI

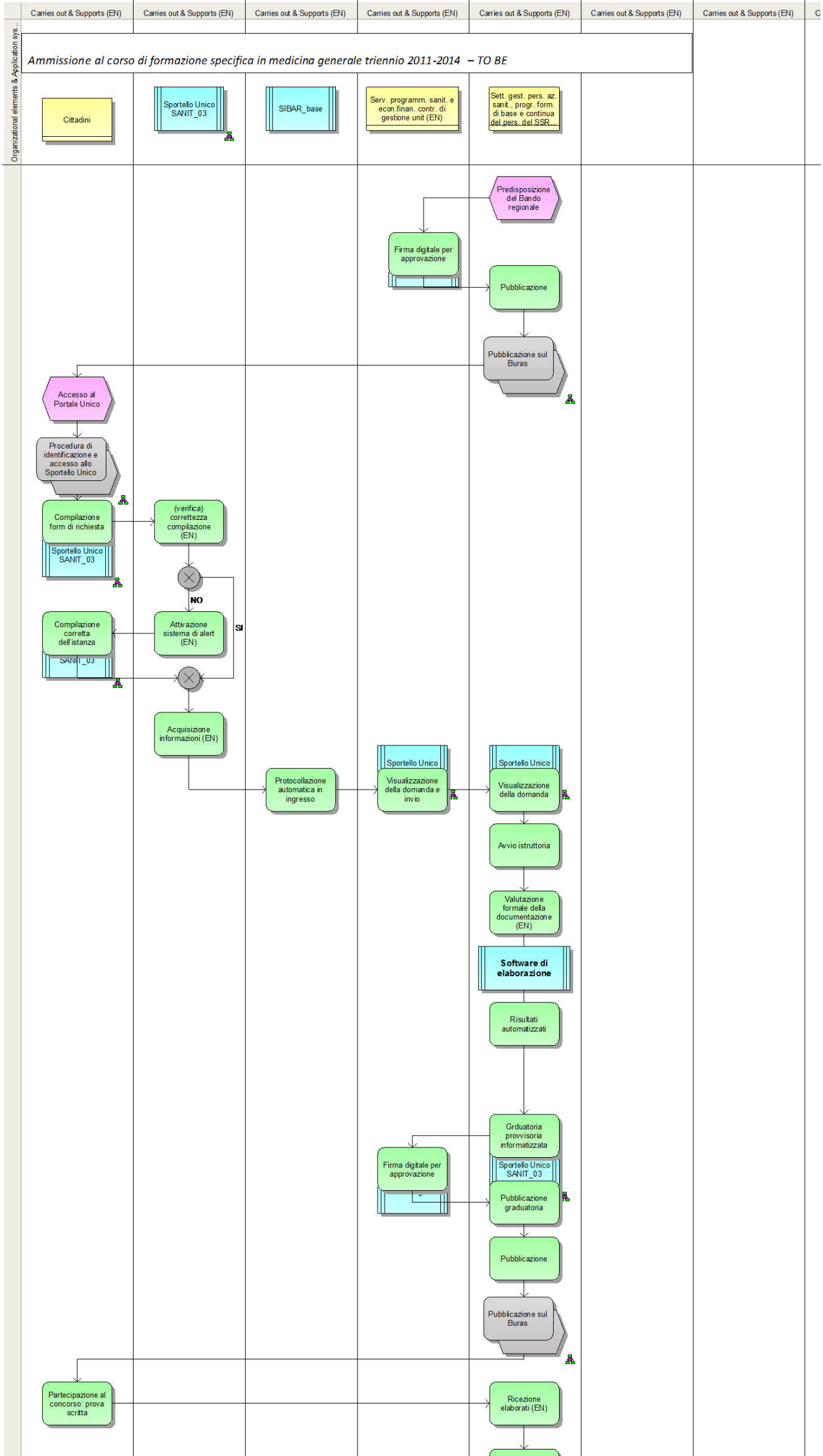
Di seguito si riportano note relative alle attività di mentoring e coaching, che sono state di supporto alla rilevazione di dati e informazioni presso le strutture regionali e alla condivisione del lavoro svolto. Naturalmente, pur riportando queste note per ogni procedimento, queste sono simili per tutti quelli che sono di competenza dello stesso servizio.
Infatti, le attività di illustrazione degli obiettivi del progetto; di sensibilizzazione sulla sua importanza, della predisposizione delle modalità per un'attiva partecipazione sono state adattate all'ambiente professionale, tipico di ogni servizio, i cui responsabili e operatori sono molto spesso gli stessi interlocutori per procedimenti diversi.

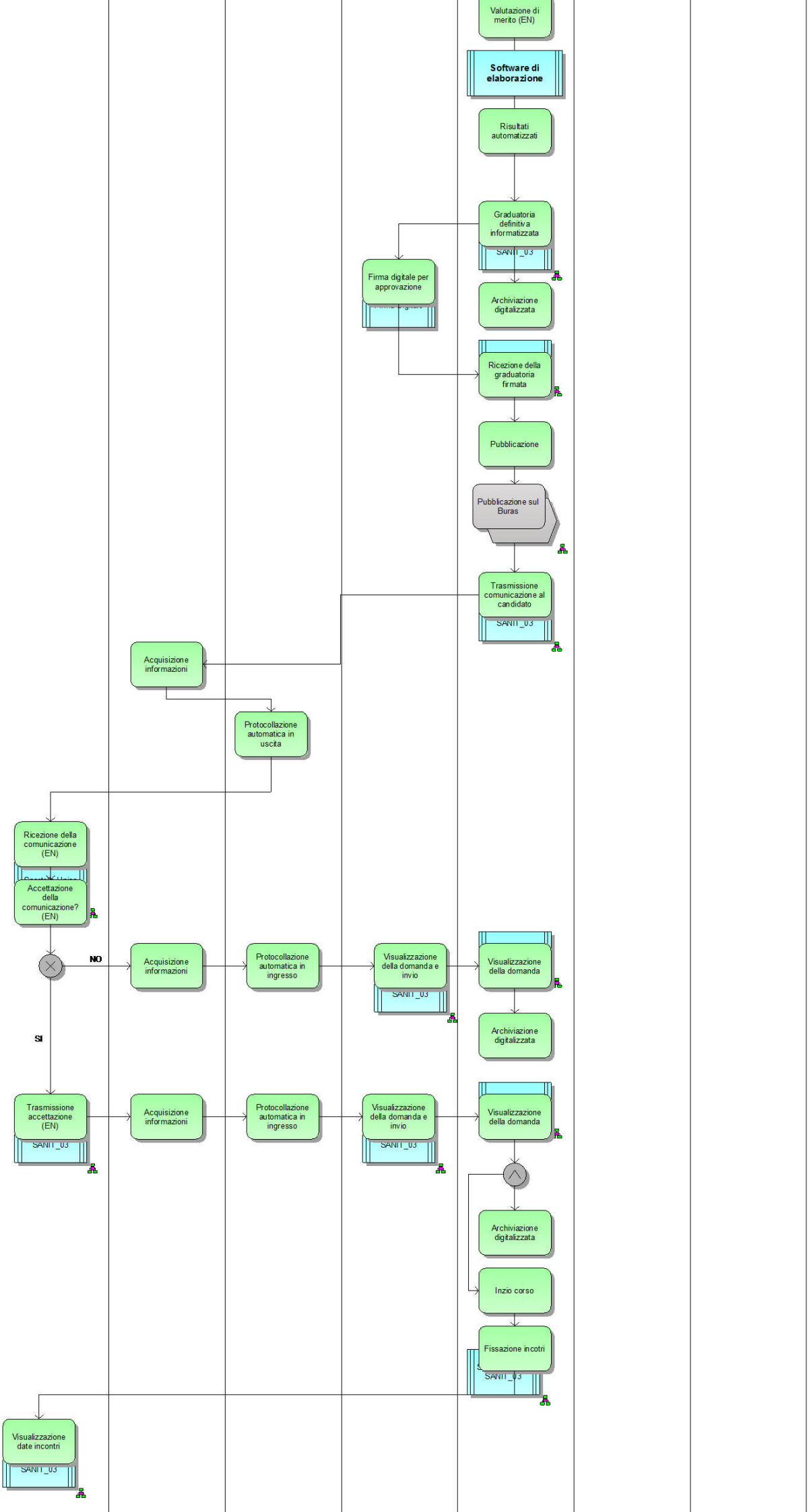
Collaborazione e disponibilità
L'incontro con i responsabili dei procedimenti e i collaboratori ha permesso di rilevare informazioni necessarie e fondamentali per comprenderne caratteristiche e criticità, anche per la fattiva collaborazione ed un atteggiamento proattivo, nella ricerca comune di possibili miglioramenti.
Alle riunioni hanno partecipato tutti gli operatori del Settore competente, lavorando con spirito di squadra. Le attività di mentoring e coaching sono state facilitate da tale spirito, che ha permesso di poter contare su un atteggiamento rivolto all'auto miglioramento continuo.

Il progetto è stato considerato importante da tutti i responsabili che operano per la gestione del procedimento e i risultati attesi dall'implementazione dell'informatizzazione sono ritenuti di supporto per: la semplificazione del lavoro interno, la rintracciabilità della documentazione, il miglioramento dei rapporti con l'utenza, a cui potranno essere offerte modalità di accesso meno "burocratiche" e più trasparenti.

Competenze informatiche interne
Le competenze interne regionali, in particolare del responsabile di settore o degli operatori con maggiore esperienza, per la gestione informatica di dati e informazioni sono alte, dimostrando una dimestichezza nell'uso degli strumenti informatici e, quindi, una capacità di apprezzare e valorizzare i risultati attesi del progetto.
Queste competenze non sono però diffuse tra tutti gli operatori di settore, che, da quanto è stato rilevato, necessiteranno non solo di formazione specifica nell'utilizzo di uno "strumento informatico", ma di maggiori attività di affiancamento, che possa supportare il cambio di approccio e di mentalità operativa, quando il progetto di informatizzazione verrà concretamente implementato.

Disponibilità all'uso informatico degli utenti
Gli utenti sono medici, mediamente competenti nell'utilizzo di strumenti e sistemi on-line, e, quindi assolutamente in grado di utilizzare tal sistemi per la consultazione e trasmissione di dati e informazioni.
L'informatizzazione dovrebbe, quindi, migliorare la soddisfazione di questo tipo di utenza nei confronti dei servizi regionali.


Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application sys...
Ammissione al corso di formazione specifica in medicina generale triennio 2011-2014 – TO BE
Cittadini
Sportello Unico SANIT_03
SIBAR_base
Serv. programm. sanit. e econ.finan. contr. di gestione unit (EN)
Sett. gest. pers. az. sanit., progr. form. di base e continua del pers. del SSR...
Predisposizione del Bando regionale
Firma digitale per approvazione
Pubblicazione
Pubblicazione sul Buras
Accesso al Portale Unico
Procedura di identificazione e accesso allo Sportello Unico
Compilazione form di richiesta
Sportello Unico SANIT_03
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO
SI
Attivazione sistema di alert (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Sportello Unico
Visualizzazione della domanda e invio
Visualizzazione della domanda
Avvio istruttoria
Valutazione formale della documentazione (EN)
Software di elaborazione
Risultati automatizzati
Grduatoria provvisoria informatizzata
Firma digitale per approvazione
Sportello Unico SANIT_03
Pubblicazione graduatoria
Pubblicazione
Pubblicazione sul Buras
Partecipazione al concorso: prova scritta
Ricezione elaborati (EN)


Valutazione di merito (EN)
Software di elaborazione
Risultati automatizzati
Graduatoria definitiva informatizzata
SANIT_03
Firma digitale per approvazione
Archiviazione digitalizzata
Ricezione della graduatoria firmata
Pubblicazione
Pubblicazione sul Buras
Trasmissione comunicazione al candidato
SANIT_03
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in uscita
Ricezione della comunicazione (EN)
Accettazione della comunicazione? (EN)
NO
SI
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della domanda e invio
SANIT_03
Visualizzazione della domanda
Archiviazione digitalizzata
Trasmissione accettazione (EN)
SANIT_03
Acquisizione informazioni
Protocollazione automatica in ingresso
Visualizzazione della domanda e invio
SANIT_03
Visualizzazione della domanda
Archiviazione digitalizzata
Inzio corso
Fissazione incotri
SANIT_03
Visualizzazione date incontri
SANIT_03