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 "Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche"

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

26 febbraio 2013 Versione 2

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**
15/12/2011		Dott. Filippo Marras	*Team progettuale*
07/01/2012		Dott. Filippo Marras	*Team progettuale*
	08/02/2012	Dott. Filippo Marras	*Team progettuale*
6/02/2013		Filippo Marras Luca Secchi Anna Innocenti Francesco Maccioni	*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 "Esame per l'abilitazione all'esercizio di: -Guide Turistiche, -Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, -Guide ambientali escursionistiche"

26 marzo 2013 Versione 3

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

***"Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche"* - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS 3**

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

5 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 6

6 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 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)

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO:

"*Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI ALL'INCONTRO

Hanno partecipato all'incontro del 15 e del 17 gennaio 2012:
- Per la Regione Sardegna: Dott. Filippo Marras
- Per il Team progettuale (PwC): Nicolina Di Sarli

Hanno partecipato all'incontro del 06 febbraio 2013:

- Per la Regione Sardegna: Gualtiero Asunis e Giampiero Mugheddu (in qualità di componente della Direzione di esecuzione del contratto).
- Per la Regione Sardegna, come rappresentante e referente dei procedimenti della Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio: Filippo Marras, Luca Secchi, Anna Innocenti, Francesco Maccioni
- Per il Team progettuale PwC: Giorgia Aresu, Federica Loffredo.

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 delle prime criticità/gap analysis;
d. raccogliere approfondimenti/spunti operativi per la fase TO BE.

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

Titolo: "***Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche***"

ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO
Direzione generale del turismo, artigianato e commercio
Servizio turismo
Settore potenziamento attività turistiche e sistemi turistici locali (Stl)

Esame per l'abilitazione all'esercizio di:
-Guide Turistiche
-Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
-Guide ambientali escursionistiche

Destinatari

I cittadini interessati ad avere l'abilitazione per le attività professionali di guida turistica, guida ambientale-escursionistica e direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.
Per guida turistica: soggetti già abilitati alla professione di Guida turistica in altre regioni italiane o paesi dell'Unione europea.

Requisiti:
Possono partecipare ai concorsi coloro che abbiano almeno un anno, anche non continuativo, di esperienza documentata nel settore e siano in possesso dei seguenti requisiti soggettivi minimi:
- cittadinanza italiana o di altro paese membro dell'Unione Europea (sono equiparati i cittadini extracomunitari in regola con le leggi dello Stato);
- maggiore età;
- godimento dei diritti civili;
- idoneità psico-fisica all'esercizio della professione;
- diploma di scuola media superiore (solo per guida turistica e direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo)

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Presentazione domande (alla Provincia): soggetto istante
2. Prima istruttoria: Provincia competente per territorio (Segreteria del registro delle professioni turistiche)
3. Ricezione e protocollazione esito istruttoria (ed elenco soggetti idonei all'iscrizione): RAS Ufficio Protocollo (SIBAR *base*)
4. Nomina Commissione e svolgimento prove: RAS e Commissione esaminatrice
5. Pubblicazione esiti: RAS

Risorse impiegate

-1 persona *full time* (non funzionario)
-*2 part time*
-Direttore in supervisione

Relativamente all'esame, la Commissione esaminatrice si compone delle seguenti persone:
-1 funzionario della Regione;
-1 funzionario provinciale;
-docenti universitari (che varia a seconda del numero di partecipanti)

Volume pratica

500 (partecipanti per sessione)

Input

- domanda di ammissione al concorso;
- fotocopia del documento d'identità.

Output

- Avviso di concorso
- Esito istruttoria (della provincia) – elenco dei soggetti idonei a sostenere l'esame
- Esiti esame (graduatoria ammessi all'esercizio della professione)

Tempi effettivi per pratica (standard)

30-45gg (solo per le attività di competenza della Regione, incluse le prove di esame)

Tempi effettivi per pratiche eccezionali:

N/A

Tempi per Fase principali e singole sottofasi

1. Presentazione domanda (alla Provincia): -
2. Istruttoria (Provincia): entro 30 gg da ricezione
3. Ricezione e protocollazione esito istruttoria (ed elenco soggetti idonei all'iscrizione): entro 4 gg
4. Invio diniego a soggetti ritenuti non idonei
5. Eventuale riesame
6. Nomina Commissione e svolgimento esami (RAS): 30-45 gg
7. Pubblicazione esiti: 2gg

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

1 Presentazione domanda di iscrizione (alla Provincia): A/R
2 Ricezione e protocollazione esito istruttoria (da Provincia): A/R
3 Nomina Commissione e svolgimento esami (RAS): -
4 Pubblicazione esiti esami: pubblicazione esiti su sito e BURAS

Normativa di riferimento

- Legge Regionale n. 20 del 18/12/2006 - Riordino delle professioni turistiche di accompagnamento e dei servizi
- Decreto Assessoriale n. 4 del 21/02/2007 - L. R. n. 20 del 18 dicembre 2006 - Disciplina transitoria dell'accesso alla professione e coordinamento con le segreterie dei registri provinciali.Decreto dell'Assessore del Turismo, Artigianato e Commercio del 21 febbraio 2007, n. 4 - L. R. n. 20 del 18
- Decreto Assessoriale n. 15 del 15/05/2007 - L.R. n. 20 del 18 dicembre 2006. Disciplina transitoria dell'accesso alla professione e coordinamento con le segreterie dei registri provinciali - Integrazione al decreto Assessoriale n. 4 del 21 febbraio 2007.Decreto dell'Assessore del Turismo, Artigiana
- Decreto Assessoriale n. 27 del 13/12/2012 - L. R. n. 20 del 18 dicembre 2006. - Modalità attuative degli esami per l'abilitazione all'esercizio delle professioni di guida turistica, guida ambientale-escursionistica e direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

-Protocollo informatico (SIBAR *base*)

- Pubblicazione esiti su sito e BURAS

Presenza di database o modelli excel utilizzati sul procedimento

Utilizzo di DB excel (che rappresenta il registro regionale) nel quale vengono inseriti le informazioni di sintesi dei soggetti iscritti (nome e cognome, informazioni anagrafiche, n° di determina ...)

Collegamenti a procedimenti trasversali o di supporto interni alla Regione

-**SIBAR base (protocollazione)**

Da Gennaio 2012 disponibile anche in nuova versione che presenterà le seguenti novità:

1.Flusso documentale – Presenza di una "*scrivania virtuale*" all'interno della quale l'utente interno scansionerà la documentazione relativa a ciascuna pratica;

2.Firma Digitale **–** il sistema sarà un incentivo all'utilizzo della firma digitale (RUP e Direttori di Servizio potranno firmare digitalmente i documenti riducendo ancora di più le tempistiche del procedimento)

3.Archiviazione **–** Non sarà più necessaria l'archiviazione sostitutiva

-**Pubblicazione esiti su sito e BURAS**

Collegamenti a procedimenti o sistemi esterni alla Regione

Non vi sono collegamenti a sistemi esterni alla Regione. Si ricorda però il forte collegamento alle 8 Province in quanto queste ultime ricevono e *pre-istruiscono* le domande di richiesta iscrizione al registro.

Criticità:

Si rimanda alla sezione "Gap analysis/criticità"

5 GAP ANALYSIS/CRITICITA'

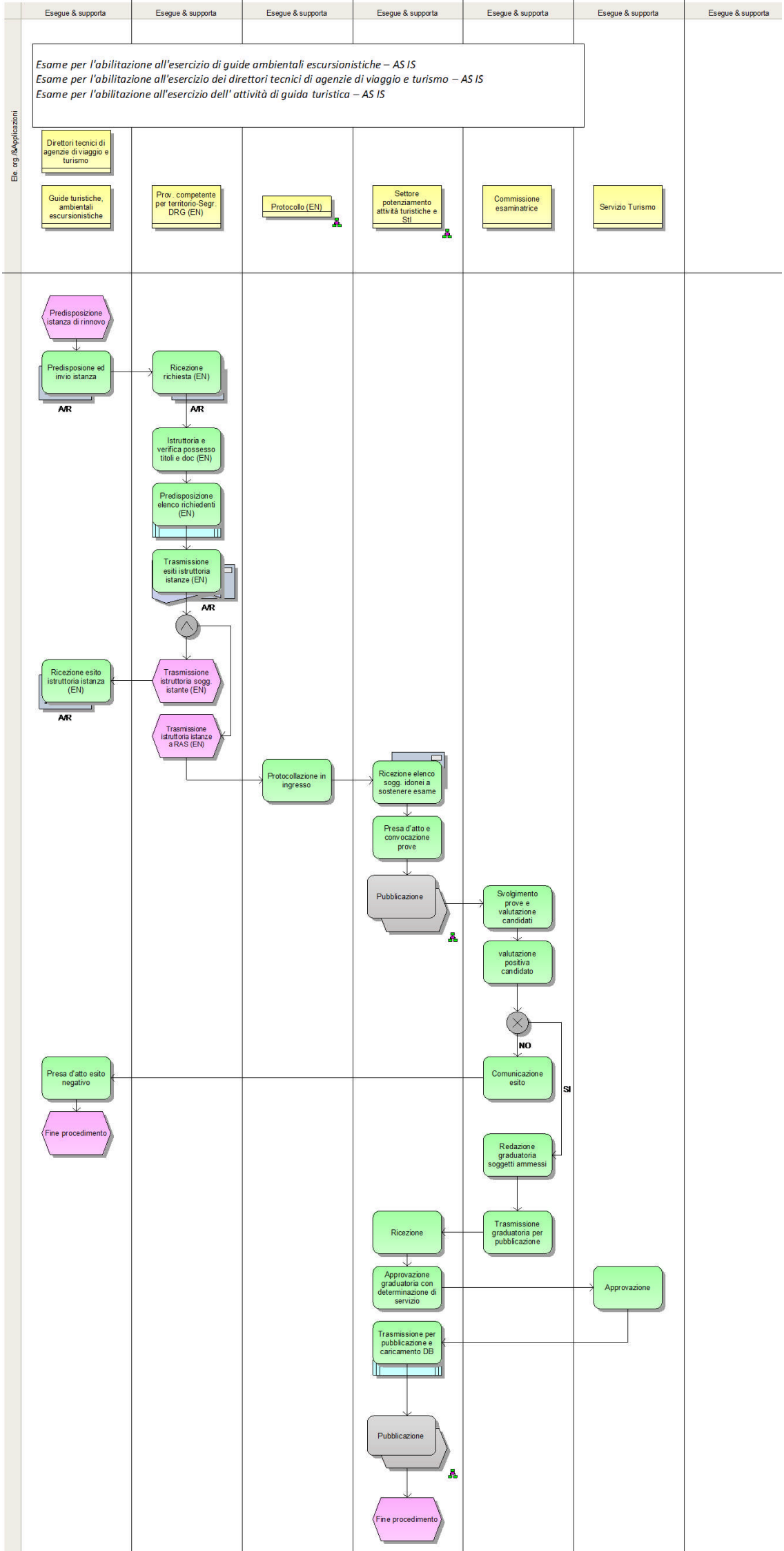
Rappresentano elementi di attenzione:

- La trasmissione della documentazione seppur alla Provincia, avviene prevalentemente a mezzo posta. Questo 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 e/o identificazione di documentazione anche superflua;
- Organizzazione disomogenea delle Province nella trasmissione degli esiti dell' istruttoria (la trasmissione avviene attraverso nota, provvedimento, *stringa* excel, lettera...);
- Nonostante la Provincia sia il primo destinatario e soggetto istruttore delle istanze, molto spesso gli utenti contattano la Regione per richiedere informazioni;
- Basso livello di controllo sugli aggiornamenti delle iscrizioni. Data anche la primaria competenza in capo alla Provincia, la Regione non è sempre in grado di risalire alle eventuali differenze tra numero iscritti al registro, iscrizioni scadute (non rinnovate) e richieste di rinnovi pervenuti (es. cessazione esercizio della professione, mancato rinnovo...).
- Caricamento manuale e duplice dei dati relativi ai richiedenti prima da parte della Provincia poi da parte della Regione nell'iscrizione al registro.

- La consigliabile rivisitazione della modulistica attualmente utilizzata e sottoposta alla compilazione del soggetto istante;
- Il mancato utilizzo del protocollo informatico (lo smistamento della corrispondenza avviene ancora con vecchi metodi);
- Il mancato utilizzo della firma digitale quindi utilizzo del cartaceo per la firma di determinazioni e corrispondenza *interna;*
- La gestione dell'archivio delle pratiche.

6 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

- Tempo medio di attraversamento fase istruttoria: 30-45 giorni
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 1 full time, 2 part time con supervisione del Direttore e Commissione composta per la Regione da 1 dei funzionari
- N° comunicazioni raccomandate: **1** da parte dell'**utente** (presentazione domanda alla Provincia).


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Esame per l'abilitazione all'esercizio di guide ambientali escursionistiche – AS IS
Esame per l'abilitazione all'esercizio dei direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo – AS IS
Esame per l'abilitazione all'esercizio dell' attività di guida turistica – AS IS
Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
Guide turistiche, ambientali escursionistiche
Prov. competente per territorio-Segr. DRG (EN)
Protocollo (EN)
Settore potenziamento attività turistiche e Stl
Commissione esaminatrice
Servizio Turismo
Predisposizione istanza di rinnovo
Predisposione ed invio istanza
A/R
Ricezione richiesta (EN)
A/R
Istruttoria e verifica possesso titoli e doc (EN)
Predisposizione elenco richiedenti (EN)
Trasmissione esiti istruttoria istanze (EN)
A/R
Ricezione esito istruttoria istanza (EN)
A/R
Trasmissione istruttoria sogg. istante (EN)
Trasmissione istruttoria istanze a RAS (EN)
Protocollazione in ingresso
Ricezione elenco sogg. idonei a sostenere esame
Presa d'atto e convocazione prove
Pubblicazione
Svolgimento prove e valutazione candidati
valutazione positiva candidato
NO
SI
Comunicazione esito
Presa d'atto esito negativo
Fine procedimento
Redazione graduatoria soggetti ammessi
Trasmissione graduatoria per pubblicazione
Ricezione
Approvazione graduatoria con determinazione di servizio
Approvazione
Trasmissione per pubblicazione e caricamento DB
Pubblicazione
Fine 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 "Esame per l'abilitazione all'esercizio di: -Guide Turistiche, -Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, -Guide ambientali escursionistiche"

26 marzo 2013 Versione 3

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

"*Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche*" - FASE TO-BE 3

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3
1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI 3
1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI 3

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 4
2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 4
2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE 5
2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA 5
2.4 SCENARI D'USO E SPECIFICA DEI REQUISITI PER L'INFORMATIZZAZIONE 6

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 7
3.1 PROPOSTE DI REALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRASVERSALI E SPECIFICAZIONE DELLE INTERRELAZIONI CON I PROCESSI VERTICALI 7

3.3 ALTRI MIGLIORAMENTI E SOLUZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI NELLA GAP ANALYSIS 7

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 8

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE 8

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI 8

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:

"Esame per l'abilitazione all'esercizio di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche" - FASE TO-BE

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro Del 8 febbraio 2012:

- Per la Regione Sardegna: Dott. Filippo Marras
- Per il Team progettuale (PwC): Giorgia Aresu, Nicolina Di Sarli

Hanno partecipato all'incontro del 06 febbraio 2013:

- Per la Regione Sardegna: Gualtiero Asunis e Giampiero Mugheddu (in qualità di componente della Direzione di esecuzione del contratto).
- Per la Regione Sardegna, come rappresentante e referente dei procedimenti della Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio: Filippo Marras, Luca Secchi, Anna Innocenti, Francesco Maccioni
- Per il Team progettuale PwC: Giorgia Aresu, Federica Loffredo.

1.2 OBIETTIVI DELLE ANALISI

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

a. Individuare gli standard di processo
b. Realizzare di 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 informazioni per l'informatizzazione
d. Adeguare i procedimenti ai sistemi informativi

Nel corso dell'incontro del 6 febbraio 2013, è stato presentato il **sistema informativo per il turismo, artigianato e commercio (SITAC)** che, in sintesi, migliorerà la raccolta, la gestione e l'aggiornamento delle informazioni relative agli operatori turistici.

Per il presente procedimento è previsto un collegamento con il sistema SITAC per:

- l'invio e scambio dei dati anagrafici dei soggetti istanti ai fini di un utilizzo successivo per le comunicazioni dell'assessorato;
- l'integrazione con registri e albi.

2. INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO

2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE

Il procedimento re-ingegnerizzato e supportato dall'informatizzazione, sarà caratterizzato dalle seguenti fasi:

- **Accesso e identificazione** al Sportello Unico da parte dell'utente che potrà avvenire mediante una delle seguenti modalità:
  - ✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali;
  - ✓ posta elettronica certificata con email;
  - ✓ sportello con documento di identità;
  - ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.
- **Presentazione richiesta e pagamento oneri istruttori**;
- **Trasmissione della documentazione** on line attraverso il caricamento della stessa sullo Sportello Unico;
- **Pre-istruttoria** a cura della Provincia che avrà accesso ad una sezione dedicata dello Sportello Unico;
- **Protocollazione elettronica** con SIBAR *base* e collocazione automatica della documentazione sulla *"scrivania virtuale";*
- **Nomina della commissione e gestione esami;**
- **Visualizzazione esiti** e predisposizione determinazioni (si conferma la **gestione** delle **determine** per via **informatica** con approvazione attraverso **firma digitale** da parte del Dirigente);

A supporto:

- **Sistema di comunicazione immediata** tra utente, Regione e Provincia e in alcuni casi comunicazioni interne, sempre in elettronico (nei primi due casi, salvo eccezioni, sempre tramite il Sportello Unico);
- **Sistema di *Alert* – relativo a:**
  - **presenza di comunicazioni** (ogniqualvolta la Regione o Provincia comunicano con l'utente segnalano a quest'ultimo la necessità di consultare il Sportello Unico con un sms/email);
  - **relativo alla segnalazione di un errore nella compilazione** dell'istanza quindi l'impossibilità di inoltrare la stessa;
  - **all'informazione continua a Regione, Provincia ed utente.**

Quanto proposto sarà possibile grazie ad un buon livello di conoscenza degli strumenti informatici (utilizzo di computer, internet, sistemi IT...) da parte dell'utenza. Per tale ragione può essere utilizzato sin dall'inizio un unico canale di fornitura del servizio, quindi unicamente il Sportello Unico.
Lo Sportello Unico sarà collegato al SITAC mediante web services comportando l'aggiornamento automatico dei sue sistemi mediante notifiche automatiche in caso di aggiornamenti di dati/informazioni.
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
Accesso e identificazione al Sportello Unico	Utente	✓ carta d'identità elettronica con richiesta credenziali; ✓ posta elettronica certificata con email; ✓ sportello con documento di identità; ✓ carta nazionale dei servizi con richiesta credenziali.	Informatizzazione totale: aggiornamento SITAC
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Pagamento on line	Utente	Pagamento on line o con modalità tradizionale e inserimento ticket	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Sportello Unico	Check automatico con sistema di alert (già al momento di compilazione del form)	Informatizzazione totale
Istruttoria di merito	Provincia	Generazione elenchi beneficiari	Informatizzazione parziale
Protocollazione	Protocollo	Protocollazione elettronica con SIBAR base	Informatizzazione totale
Comunicazioni	Utente e Servizio	Visualizzazione e invio on line	Informatizzazione totale
Esami	Commissione giudicatrice	Gestione prove d'esame e caricamento elenco soggetti abilitati all'esercizio	informatizzazione parziale
	Regione e utente	Visualizzazione esiti	
Determine	Servizio	Gestione on line e firma digitale	Informatizzazione totale

2.2 ALTERNATIVE DI RIPROGETTAZIONE

Si propone un'unica soluzione di riprogettazione che prevede la gestione della pratica totalmente attraverso l'utilizzo dello Sportello Unico, garantendo anche alle Provincie un accesso alla piattaforma.

2.3 PROPOSTE DI REVISIONE NORMATIVA

Non richieste.

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

Verranno informatizzati i file attualmente in uso presso l'Amministrazione, quali la modulistica (attualmente in word), mediante **form on line** che consentano la compilazione automatica di parte delle informazioni richieste, ove possibile, e che consenta un successivo check da parte del sistema sulla corretta compilazione dei campi.
Nel corso della presentazione dell'istanza, si attiverà un sistema di **Alert per:**
-rilevare eventuali errori nella compilazione dei form;
-segnalare l'eventuale carenza di documentazione allegata;
L'utente potrà quindi compilare on line la richiesta di iscrizione allegando tutta la documentazione necessaria (indicata nel report di AS IS).

L'attivazione del sistema di alert al verificarsi di uno dei casi elencati blocca la conclusione delle attività sullo Sportello Unico fino a che gli errori riscontrati non siano stati risolti (completamento corretto dell'istante in tutti i suoi campi, upload di tutta la documentazione richiesta.

Si rimanda all'Allegato II per il dettaglio delle informazioni che saranno raccolte e gestite tramite Sportello Unico. 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 domanda di iscrizione	Utente	-*Form* di inserimento dati; -Sistema di *flag* per i *"campi dichiarazioni"* nei form; -Sezione di upload documentazione scannerizzata eventualmente da allegare.
	Provincia	Schermata con elenco soggetti istanti e flag verde di corretta compilazione del form e caricamento di tutta la documentazione necessaria
Comunicazioni integrazioni (fase eventuale)	Provincia	Caricamento informazioni di sintesi della pratica (n° pratica, protocollo..) e campo note nel quale il personale scriverà la richiesta ed il termine perentorio di consegna materiale
	Utente	Schermata contenente il messaggio di richiesta ed upoload integrazioni
Istruttoria e comunicazione esiti	Provincia	Caricamento esiti per ciascun beneficiario, sulla stessa schermata generatasi in fase di ricezione istanze. L'esito, con un click è reso pubblico nell'area riservata a ciascun utente e alla Regione che in automatico riceve l'elenco dei richiedenti e i relativi esiti.
	Regione	Visualizzazione elenco richiedenti ed esiti
	Utente	Visualizzazione esito
Determinazioni	Regione	Approvazione determine con firma digitale

Il procedimento si caratterizza per essere di natura continua, in quanto è possibile richiede l'iscrizione al registro in qualsiasi periodo dell'anno

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

- **Pubblicazioni sul sito della Regione e sul BURAS**
- **Pubblicazione e integrazione con l'area eventi e calendario del sito "**Sardegna Turismo" (http://www.sardegnaturismo.it/);
- **Pagamento (procedimento trasversale);**
- **SITAC** per:
  - l'invio e scambio dei dati anagrafici dei soggetti istanti ai fini di un utilizzo successivo per le comunicazioni dell'assessorato;
  - l'aggiornamento di albi e registri.

3.2 PROPOSTE DI INTEGRAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI

Come già previsto dall'attuale procedura, si conferma la massima integrazione con la struttura provinciale. Si presuppone il coinvolgimento massimo della stessa nel progetto di informatizzazione

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:

- L'identificazione univoca del soggetto istante;
- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale.

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 e delle semplificazioni dei flussi informativi proposte, qualora condivise, saranno oggetto di atti di indirizzo e di programmazione da parte degli Assessorati competenti.

Le banche dati attualmente in uso dal personale regionale (excel) verranno recuperati attraverso caricamento sul Sportello Unico delle informazioni ivi contenute.

4. INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO

Tempo medio di attraversamento del processo: riduzione fino al 50%

Elementi di gradimento:

- la riduzione dei tempi istruttori, grazie alla informatizzazione dell'iter di valutazione, soprattutto rispetto alla fase di ammissibilità che permette l'esclusione automatica di richieste incomplete o fuori termine;
- il collegamento con il SITAC per l'aggiornamento degli albi e dei registri in maniera dinamica;
- maggiore affidabilità dei dati;
- la eliminazione e/o riduzione della maggior parte della documentazione cartacea a supporto delle istanze presentate;
- l'utilizzo del protocollo informatico quindi la riduzione del carico di lavoro per lo stesso ufficio;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;

5. ALLEGATO I – FLOW CHART DI TO BE

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

6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

Di seguito vi è il "*modello dei dati*" necessari all'informatizzazione del procedimento. Il modello dei dati riporta tutte le informazioni attualmente richieste Ai seguenti utenti nella compilazione dell' istanza:
-guide turistiche
-guide ambientali escursionistiche

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
Istante CONCORSO PER GUIDA TURISTICA	Indicazione Provincia destinataria istanza	*IDM e SITAC*
	Il/la sottoscritto/a	
	Codice fiscale	
	ai sensi dell'articolo 5 della L. R. n. 20 del 2006, di essere ammesso/a all'ESAME per l'accertamento dei requisiti di qualificazione professionale ai fini dell'esercizio dell'attività di Guida Turistica in Sardegna.	
	ai sensi dell'articolo 6, comma 7 della L.R.20/2006 di essere ammesso/a	

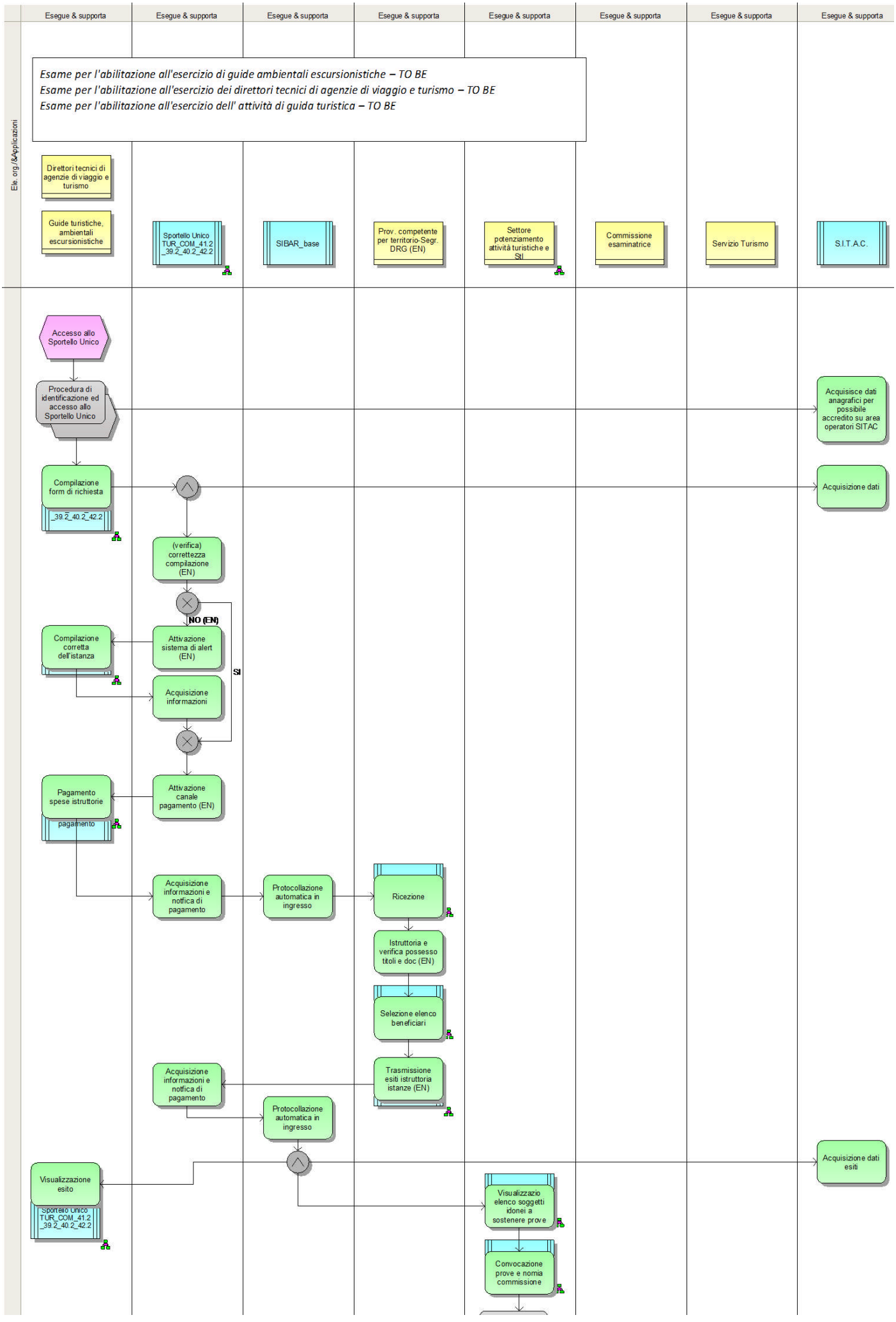
MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	all'ESAME INTEGRATIVO (in quanto già esercitante la professione Guida Turistica con la seguente abilitazione (specificare estremi della abilitazione)…… rilasciata nella Regione italiana o Paese membro UE (specificare Regione o Paese membro) ……., e con eventuali seguenti lingue straniere per le quali si è stati abilitati: ……..) ai fini dell'esercizio dell'attività di Guida Turistica in Sardegna.	
	Richiesta di essere ammesso/a al concorso per l'accertamento dei requisiti per l'esercizio dell'attività turistica (con le dichiarazioni di cui ai seguenti 9 campi)	
	Nato/a	
	Provincia di	
	Il	
	Residente/avente domicilio professionale nel comune di	
	Cap	
	Via	
	Numero	
	Telefono	
	Provincia di	
	Dichiarazione di avere cittadinanza italiana o di uno stato membro (flag)	
	Dichiarazione di essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Dichiarazione di non essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Titolo di studio	
	Anno scolastico di conseguimento	
	Istituto	
	via	
	città	
	provincia	
	Dichiarazione di aver versato euro ___ per diritti di segreteria sul conto corrente numero ___ intestato alla provincia di indicando causale "Esame guida turistica-disciplina transitoria" (flag)	
	Indicazione delle lingue straniere scelte per l'esame orale: inglese francese spagnolo tedesco russo arabo cinese giapponese portoghese (flag)	
	Dichiarazione di aver svolto l'attività di guida turistica dal al in località con tipologia di contratto e datore di lavoro (flag)	
	di aver svolto mansioni di guida turistica per il tempo e secondo le modalità di	

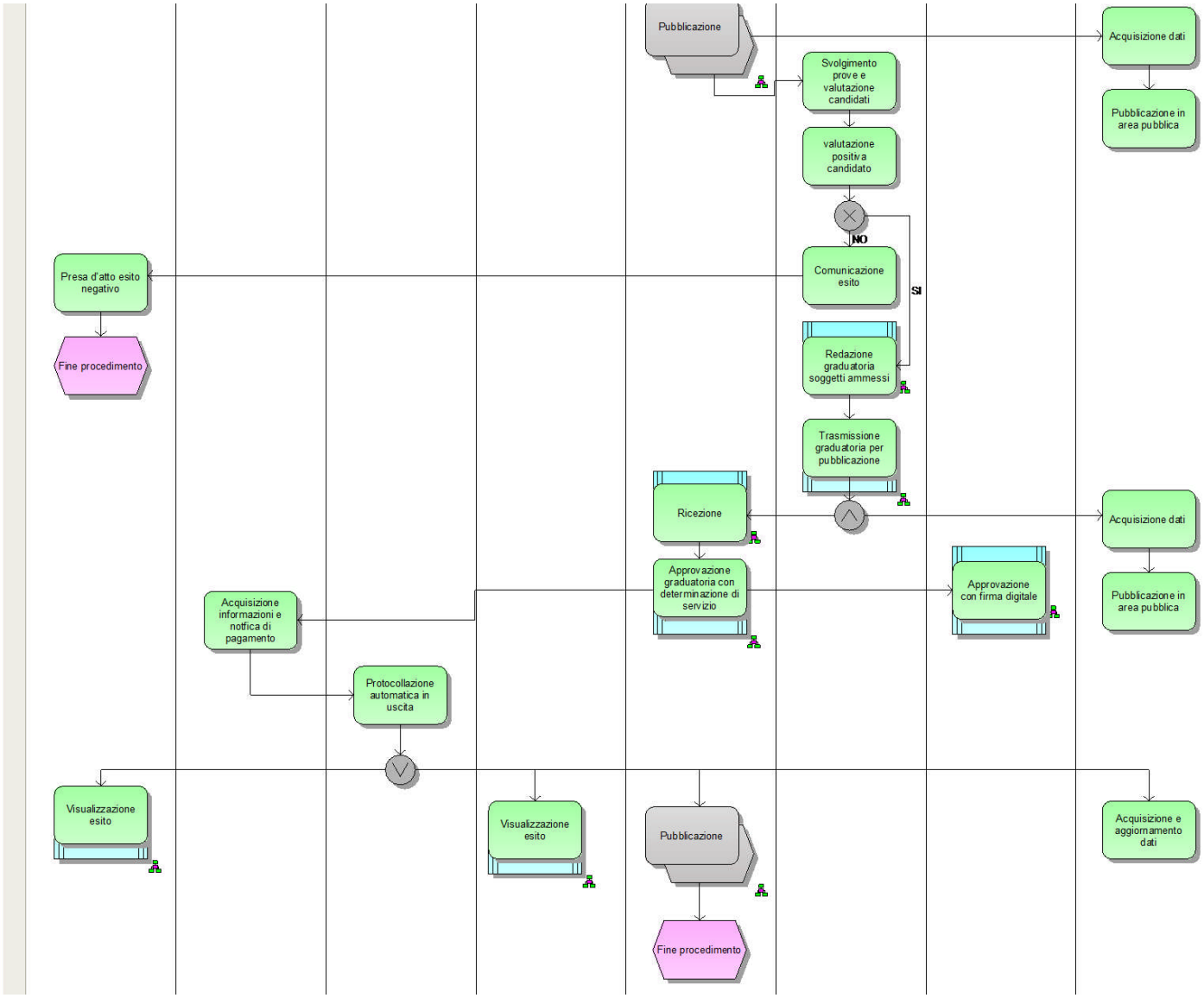
MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	seguito specificate: dal al Località Tipologia del rapporto e mansioni Soggetto (azienda, ente ecc.)	
	Indirizzo per ricezione comunicazioni	
	Telefono reperibile	
	(la regione è sollevata da ogni responsabilità in caso d'irreperibilità)	
	Scansione allegati	
	Autorizzazione al trattamento dei dati personali	
Istante **CONCORSO PER DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**	Indicazione Provincia destinataria istanza	
	Il/la sottoscritto/a	
	Codice fiscale	
	Ai sensi dell'articolo 3, comma 4 della L. R. n. 20 del 2006, di essere ammesso/a al concorso per l'accertamento dei requisiti di qualificazione professionale ai fini dell'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. A tale fine, consapevole delle conseguenze penali previste (art. 76 del D.P.R. n. 445 del 2000), dichiara sotto la propria responsabilità ai sensi degli artt. 46 e 47 del predetto D.P.R. 445, quanto segue:	
	Nato/a	
	Provincia di	
	Il	
	Residente/avente domicilio professionale nel comune di	
	Cap	
	Via	
	Numero	
	Telefono	
	Provincia di	
	Dichiarazione di avere cittadinanza italiana o di uno stato membro (flag)	
	Dichiarazione di essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Dichiarazione di non essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Titolo di studio	
	Anno scolastico di conseguimento	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	Istituto	
	via	
	città	
	provincia	
	Dichiarazione di aver versato euro ___ per diritti di segreteria sul conto corrente numero ___ intestato alla provincia di indicando causale "Esame guida turistica-disciplina transitoria" (flag)	
	Indicazione delle lingue straniere scelte per l'esame orale: inglese francese spagnolo tedesco russo arabo cinese giapponese portoghese (flag)	
	Dichiarazione di aver svolto l'attività di guida turistica dal al in località con tipologia di contratto e datore di lavoro (flag)	
	di aver svolto mansioni di guida turistica per il tempo e secondo le modalità di seguito specificate: dal al Località Tipologia del rapporto e mansioni Soggetto (azienda, ente ecc.)	
	Indirizzo per ricezione comunicazioni	
	Telefono reperibile	
	(la regione è sollevata da ogni responsabilità in caso d'irreperibilità)	
	Altri allegati	
	Autorizzazione al trattamento dei dati personali	
Istante **CONCORSO PER GUIDA AMBIENTALE - ESCURSIONISTICA**	Indicazione Provincia destinataria istanza	
	Il/la sottoscritto/a	
	Codice fiscale	
	ai sensi dell'articolo 5 della L. R. n. 20 del 2006, di essere ammesso/a all'ESAME per l'accertamento dei requisiti di qualificazione professionale ai fini dell'esercizio dell'attività di Guida Ambientale - escursionistica in Sardegna. A tale fine, consapevole delle conseguenze penali previste (art. 76 del D.P.R. n. 445 del 2000), dichiara sotto la propria responsabilità ai sensi degli artt. 46 e 47 del predetto D.P.R. 445, quanto segue:	
	Nato/a	
	Provincia di	
	Il	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	Residente/avente domicilio professionale nel comune di	
	Cap	
	Via	
	Numero	
	Telefono	
	Provincia di	
	Dichiarazione di avere cittadinanza italiana o di uno stato membro (flag)	
	Dichiarazione di essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Dichiarazione di non essere iscritto nelle liste elettorali del comune (flag)	
	Titolo di studio	
	Anno scolastico di conseguimento	
	Istituto	
	via	
	città	
	provincia	
	Dichiarazione di aver versato euro ___ per diritti di segreteria sul conto corrente numero ___ intestato alla provincia di indicando causale "Esame guida turistica-disciplina transitoria" (flag)	
	Indicazione delle lingue straniere scelte per l'esame orale: inglese francese spagnolo tedesco russo arabo cinese giapponese portoghese (flag)	
	di essere in possesso di uno dei seguenti titoli rilasciati da organismi riconosciuti che attestino la frequenza di corsi sulle attività connesse all'escursionismo ambientale, secondo le direttive stabilite dalla Deliberazione della Giunta Regionale n.39/12 del 03.10.2007, ossia:	
	Titolo di accompagnatore di escursionismo certificato dal CAI con specializzazione sulle peculiarità escursionistiche della Sardegna e/o titolo equivalente certificato dal Collegio Nazionale delle Guide Alpine o dalla A.I.G.A.E. o altro titolo equipollente (flag)	
	Titolo di operatore naturalistico nazionale certificato dal CAI con specializzazione sulle peculiarità ambientali e naturalistiche della Sardegna (flag)	
	Corsi di formazione professionale di almeno 600 ore riconosciuti dalla Regione Autonoma dalla Sardegna (e/o dal Ministero della pubblica istruzione e/o dall'Unione europea) diretti allo svolgimento della specifica attività di guida ambientale-escursionistica (flag)	
	Indirizzo per ricezione comunicazioni	
	Telefono reperibile	
	(la regione è sollevata da ogni responsabilità in caso d'irreperibilità)	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "Esame per l'abilitazione all'esercizio"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	Altri allegati	
	Autorizzazione al trattamento dei dati personali	
Esiti istruttoria ammissione all'esame	Provincia	
	Per i soggetti ammessi	
	Cognome	
	Nome	
	Data e luogo di nascita	
	Codice fiscale	
	Lingua straniera	
	Assistenza per l'esame*	
	Indirizzo e telefono per trasmissione comunicazioni	
	Note	
	(come sopra per ciascun ammesso)	
	Per i soggetti esclusi	
	Cognome	
	Nome	
	Data e luogo di nascita	
	Codice fiscale	
	Lingua straniera	
	Motivi dell'esclusione	
	Indirizzo e telefono per trasmissione comunicazioni	
	note	
	(*)Specificare se il candidato ha avuto bisogno di assistenza e perché)	


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Esame per l'abilitazione all'esercizio di guide ambientali escursionistiche – TO BE
Esame per l'abilitazione all'esercizio dei direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo – TO BE
Esame per l'abilitazione all'esercizio dell' attività di guida turistica – TO BE
Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
Guide turistiche, ambientali escursionistiche
Sportello Unico TUR_COM_41.2 _39.2_40.2_42.2
SIBAR_base
Prov. competente per territorio-Segr. DRG (EN)
Settore potenziamento attività turistiche e Stl
Commissione esaminatrice
Servizio Turismo
S.I.T.A.C.
Accesso allo Sportello Unico
Procedura di identificazione ed accesso allo Sportello Unico
Acquisisce dati anagrafici per possibile accredito su area operatori SITAC
Compilazione form di richiesta
_39.2_40.2_42.2
Acquisizione dati
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
Compilazione corretta dell'istanza
Attivazione sistema di alert (EN)
SI
Acquisizione informazioni
Pagamento spese istruttorie
pagamento
Attivazione canale pagamento (EN)
Acquisizione informazioni e notifica di pagamento
Protocollazione automatica in ingresso
Ricezione
Istruttoria e verifica possesso titoli e doc (EN)
Selezione elenco beneficiari
Trasmissione esiti istruttoria istanze (EN)
Acquisizione informazioni e notifica di pagamento
Protocollazione automatica in ingresso
Acquisizione dati esiti
Visualizzazione esito
Sportello Unico TUR_COM_41.2 _39.2_40.2_42.2
Visualizzazio elenco soggetti idonei a sostenere prove
Convocazione prove e nomia commissione


Pubblicazione
Acquisizione dati
Svolgimento prove e valutazione candidati
Pubblicazione in area pubblica
valutazione positiva candidato
NO
SI
Presa d'atto esito negativo
Comunicazione esito
Fine procedimento
Redazione graduatoria soggetti ammessi
Trasmissione graduatoria per pubblicazione
Ricezione
Acquisizione dati
Approvazione graduatoria con determinazione di servizio
Approvazione con firma digitale
Pubblicazione in area pubblica
Acquisizione informazioni e notifica di pagamento
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione esito
Visualizzazione esito
Pubblicazione
Acquisizione e aggiornamento dati
Fine procedimento