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 "Iscrizione al registro regionale di Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive, Istruttori e guide subacquei"

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

27 marzo 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*

Nota: Nell'ambito della riunione svolta presso le strutture regionali in data 6 febbraio 2013, e come segnalato dal Dott. Marras, è stato rilevato che per i ***Centri di immersione subacquea*** *la procedura sarà attivata tramite lo sportello SUAP e quindi il suddetto procedimento non sarà oggetto di reingegnerizzazione sullo Sportello Unico dei Servizi.*

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 "Iscrizione al registro regionale di:

- Guide Turistiche

-Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo

-Guide ambientali escursionistiche

-Guide turistiche sportive

-Istruttori e guide subacquei"

26 marzo 2013 Versione 3

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

***"Iscrizione al registro regionale delle: Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei"* - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS 3**

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE 3

2 INFORMAZIONI GENERALI DEL PROCEDIMENTO 3

5 GAP ANALYSIS/CRITICITA' 7

6 INDICATORI DI PERFORMANCE E DI OBIETTIVO 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:

"I*scrizione al registro regionale delle: Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei*" - FASE AS-IS - GAP ANALYSIS

1 INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1. PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro del 15 dicembre 2011:

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

Hanno partecipato all'incontro 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: "*Iscrizione al registro regionale delle: Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei*"

ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO
Direzione generale del turismo, artigianato e commercio
Servizio turismo

Settore potenziamento attività turistiche e sistemi turistici locali (Stl)

Iscrizione[1] al registro professionale[2] dei soggetti che intendono esercitare l'attività di:
-Guide Turistiche
-Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
-Guide ambientali escursionistiche
-Guide turistiche sportive
-Centri di immersione subacquea (SUAP)
-Istruttori e guide subacquei"

Destinatari

Soggetti in possesso dei seguenti requisiti soggettivi minimi:

Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche e Guide turistiche sportive:

-maggiore età;
-cittadinanza italiana o di altro paese membro dell'Unione europea (sono equiparati i cittadini extracomunitari in regola con le leggi dello Stato);
-godimento dei diritti civili;
-idoneità psico-fisica all'esercizio della professione;
al fine dell'esercizio dell'attività di guida turistica.

Centri di immersione subacquea

a) possesso di partita I.V.A.;
b) iscrizione alla Camera di commercio (C.C.I.A.A.);
c) disponibilità di una sede appropriata dotata di idonei locali per lo svolgimento delle attività teoriche;
d) disponibilità di attrezzature specifiche per le immersioni e per le attività autorizzate, conformi alle prescrizioni in materia antinfortunistica e in perfetto stato di funzionamento;
e) possesso di idonee dotazioni di pronto soccorso;
f) copertura assicurativa mediante polizza R.C. per i rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alle attività svolte

Istruttori e guide subacquei

a) maggiore età;
b) cittadinanza italiana o di altro stato membro dell'Unione europea. Sono equiparati i cittadini extracomunitari che hanno regolarizzato la loro posizione o che hanno regolare permesso di soggiorno;
c) godimento dei diritti civili e politici;
d) diploma di scuola dell'obbligo o titolo equipollente se conseguito all'estero;

[1] *L'iscrizione ha valenza annuale o triennale (a seconda della tipologia di professione). Entro i 60 gg precedenti la scadenza, il richiedente provvederà alla richiesta di rinnovo. Si rimanda al procedimento relativo al rinnovo.*
[2] *Il registro professionale è tenuto presso l'Assessorato regionale del Turismo*

e) brevetto di istruttore subacqueo o di guida subacquea rilasciato, previo esame teorico e pratico, da un'organizzazione didattica per le attività subacquee a scopi turistici e ricreativi, sia italiana che straniera, iscritta all'elenco regionale.
Per gli istruttori subacquei è inoltre richiesta la conoscenza di tecniche e teoria di insegnamento a singoli e a gruppi.

Attori coinvolti nelle macrofasi

1. Presentazione richiesta (alla Provincia e sul SUAP per i Centri di immersione subacquea): 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. Istruttoria ed iscrizione al registro: RAS - Servizio turismo, settore potenziamento attività turistiche e sistemi turistici locali (Stl)

Risorse impiegate

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

Volume pratica

Guide Turistiche: 1328 guide iscritte
Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo: 536
Guide ambientali escursionistiche: 620
Centri di immersione subacquea :182
Istruttori subacquei: 800
Guide subacquee: 400

Input

Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Istruttori e guide subacquei, Guide turistiche sportive, Guide ambientali escursionistiche
Domanda di iscrizione
Centri di immersione subacquea
domanda in bollo in cui occorre specificare:
- la denominazione prescelta;
- le complete generalità e la cittadinanza del titolare ovvero, per le società, la denominazione e la ragione sociale, la sede della società e le generalità e la cittadinanza del legale rappresentante.
Con i seguenti allegati:
- elenco dettagliato dell'attività che s'intende esercitare;
- ubicazione dei locali in cui s'intende condurre l'impresa;
- relazione tecnica sulle strutture da utilizzare per lo svolgimento dell'attività;

- partita I.V.A.;
- certificato d'iscrizione alla C.C.I.A.A. dal quale risulti l'attività dichiarata;
- copia della polizza R.C. a copertura dei rischi derivati dai servizi erogati;
- dichiarazione sostitutiva di atto notorio che attesti che la società è in possesso di partita IVA ed è iscritta presso la C.C.I.A; la disponibilità di una sede appropriata dotata di idonei locali per lo svolgimento delle attività teoriche; la disponibilità di attrezzature specifiche per le immersioni e per le attività autorizzate, conformi alle prescrizioni in materia antinfortunistica e in perfetto stato di funzionamento; il possesso di idonee dotazioni di pronto soccorso; la copertura assicurativa mediante polizza R.C. per i rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alle attività svolte;
- fotocopia di documento d'identità del titolare o del legale rappresentante.

I centri devono anche specificare se intendono esercitare l'attività per l'intero anno oppure per periodi stagionali non inferiori a 120 giorni e se si tratta di centro di immersioni subacquee principale ovvero di succursale o di filiale.

Output

- Esiti istruttoria in forma di provvedimento/stringa excel... (Provincia)
- Determinazione di iscrizione/diniego dell'iscrizione

Tempi effettivi per pratica (standard)

20-30gg (solo per le attività di competenza della Regione)

Tempi effettivi per pratiche eccezionali:

N/A

Tempi per Fase principali e singole sottofasi

1. Presentazione domanda (alla Provincia): -
2. Istruttoria (Provincia): entro 60 gg da ricezione
3. Ricezione e protocollazione esito istruttoria (ed elenco soggetti idonei all'iscrizione): entro 4 gg
4. Istruttoria ed iscrizione al registro (RAS): 20-30 gg

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

1 Presentazione domanda di iscrizione (soggetto istante): A/R
2 Ricezione e protocollazione esito istruttoria (Provincia): A/R
3 Comunicazione esito a soggetto istante (Provincia): A/R
4 Comunicazione diniego iscrizione (*fase eventuale*) (RAS): A/R e posta ordinaria

Normativa di riferimento

-Legge Regionale n. 20 del 18/12/2006 - riordino delle professioni turistiche di accompagnamento e dei servizi;

- Legge Regionale N. 9 del 26-02-1999, Norme per la disciplina dell'attività degli operatori del turismo subacqueo.

Presenza di sistemi informativi già interpellati o utilizzati sul procedimento

-Protocollo informatico (SIBAR *base*)

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

- **Pubblicazioni sul sito della Regione e sul 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'

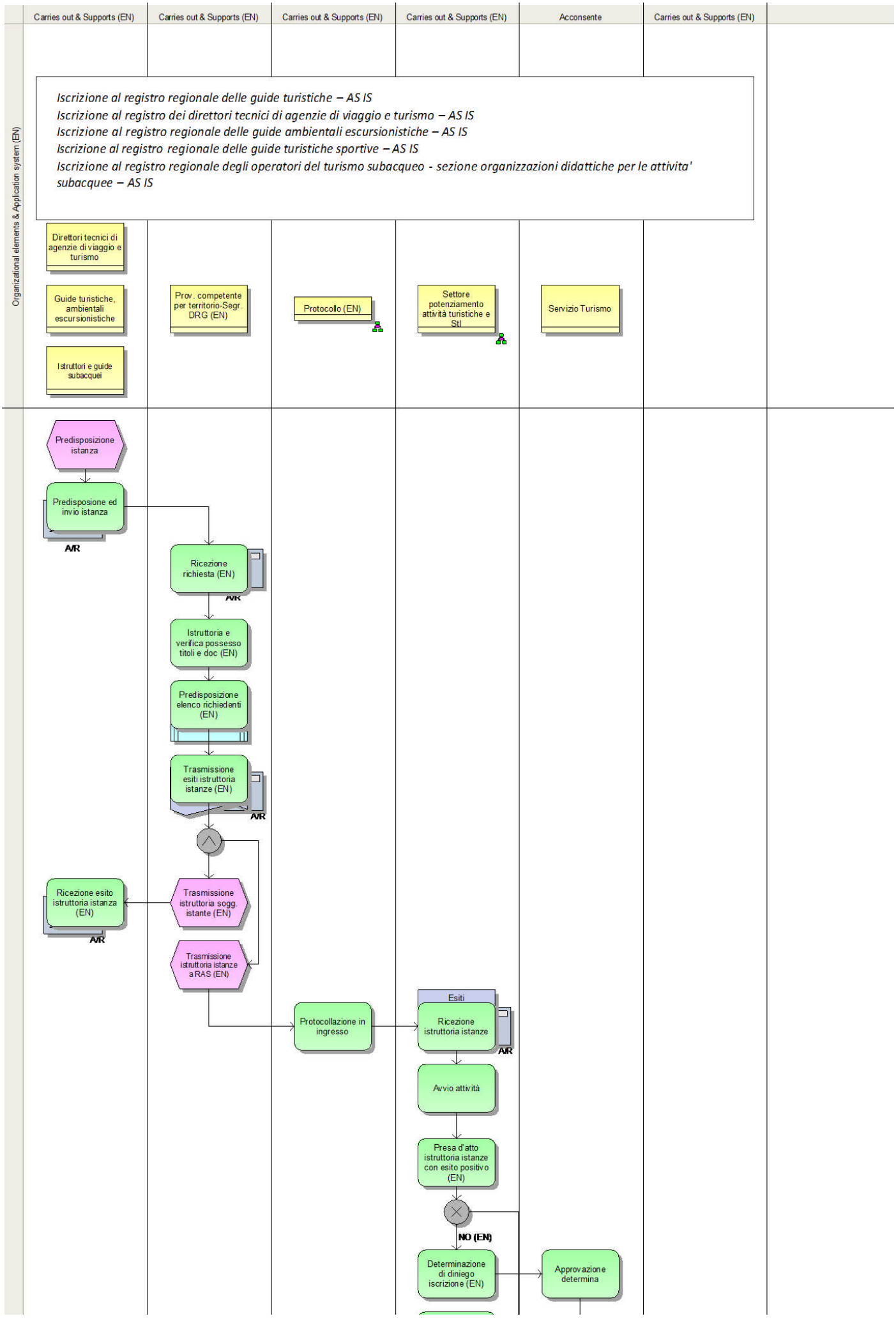
Rappresentano elementi di attenzione:

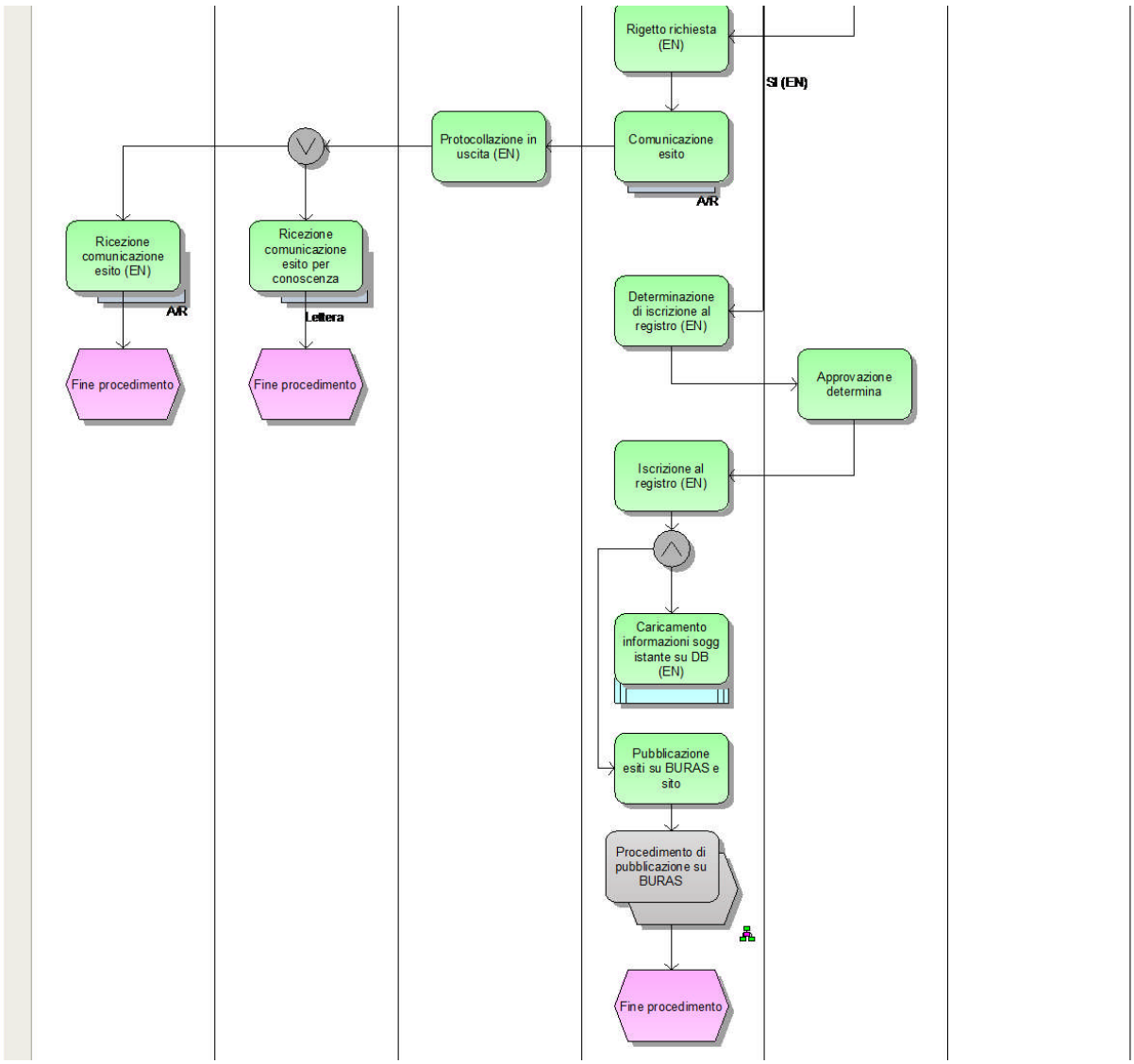
- La trasmissione della documentazione seppur alla Provincia, avviene prevalentemente a mezzo posta. Questo spesso comporta ritardi nei tempi di consegna e/o spedizione; inoltre la trasmissione della documentazione in via cartacea non consente di attivare controlli preventivi sulla completezza della 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...);
- La mancanza di un'unica banca dati degli operatori turistici.
- 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: 20-30 giorni
- N° di reclami/ricorsi su totale pratiche gestite: -
- N° persone dedicate: 1 full time, 2 part time con supervisione del Direttore
- N° comunicazioni raccomandate: **1** da parte dell'**utente** (presentazione domanda alla Provincia); **max 1** da parte della Regione (comunicazione diniego iscrizione).


Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Carries out & Supports (EN)
Acconsente
Carries out & Supports (EN)
Organizational elements & Application system (EN)
Iscrizione al registro regionale delle guide turistiche – AS IS
Iscrizione al registro dei direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo – AS IS
Iscrizione al registro regionale delle guide ambientali escursionistiche – AS IS
Iscrizione al registro regionale delle guide turistiche sportive – AS IS
Iscrizione al registro regionale degli operatori del turismo subacqueo - sezione organizzazioni didattiche per le attivita' subacquee – AS IS
Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
Guide turistiche, ambientali escursionistiche
Istruttori e guide subacquei
Prov. competente per territorio-Segr. DRG (EN)
Protocollo (EN)
Settore potenziamento attività turistiche e Stl
Servizio Turismo
Predisposizione istanza
Predisposione ed invio istanza
AR
Ricezione richiesta (EN)
AR
Istruttoria e verifica possesso titoli e doc (EN)
Predisposizione elenco richiedenti (EN)
Trasmissione esiti istruttoria istanze (EN)
AR
Ricezione esito istruttoria istanza (EN)
AR
Trasmissione istruttoria sogg. istante (EN)
Trasmissione istruttoria istanze a RAS (EN)
Protocollazione in ingresso
Esiti
Ricezione istruttoria istanze
AR
Avvio attività
Presa d'atto istruttoria istanze con esito positivo (EN)
NO (EN)
Determinazione di diniego iscrizione (EN)
Approvazione determina


Rigetto richiesta (EN)
SI (EN)
Protocollazione in uscita (EN)
Comunicazione esito
A/R
Ricezione comunicazione esito (EN)
A/R
Ricezione comunicazione esito per conoscenza
Lettera
Determinazione di iscrizione al registro (EN)
Approvazione determina
Fine procedimento
Fine procedimento
Iscrizione al registro (EN)
Caricamento informazioni soggistante su DB (EN)
Pubblicazione esiti su BURAS e sito
Procedimento di pubblicazione su BURAS
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 "Iscrizione al registro regionale di:

- Guide Turistiche

-Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo

-Guide ambientali escursionistiche

-Guide turistiche sportive

-Istruttori e guide subacquei"

26 marzo 2013 Versione 3

SOMMARIO

REPORT RELATIVO AL PROCEDIMENTO: 3

"I*scrizione al registro regionale delle: Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei*" - 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 3
2.1 RAPPORTI DI ANALISI E PROPOSTE PER LA STANDARDIZZAZIONE 3
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 5

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:

***"Iscrizione al registro regionale delle: Guide Turistiche, Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Guide ambientali escursionistiche, Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei"* - FASE TO-BE**

1. INFORMAZIONI INTRODUTTIVE

1.1 PARTECIPANTI AGLI INCONTRI

Hanno partecipato all'incontro:
- 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.

Nel corso dell'incontro, inoltre, è stato segnalato come il procedimento relativo all'esercizio delle attività dei centri di immersione subacquea (TUR COMM 44) saranno gestiti su SUAP e pertanto non verranno informatizzati con E-GROW.

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 on line**;
- **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";*
- **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 sulle scadenze relative all'iscrizione.**

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 e accesso mediante IDM
Presentazione istanza	Utente	Inserimento dati	Informatizzazione totale
Pagamento on line	Utente	Pagamento on line o inserendo il ticket che verrà rilasciato dal sistema	Informatizzazione totale
Presentazione documentazione	Utente	Caricamento documenti (scannerizzati)	Informatizzazione totale
Istruttoria oggettiva	Sportello unico	Check automatico con sistema di alert (in fase di compilazione del form ed upload documentazione)	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
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. Si prevede inoltre il colloquio con il portale Sardegna Turismo e il collegamento con 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.

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 *X*	PROCEDIMENTO PERIODICO □	PROCEDIMENTO OCCASIONALE □

3. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

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

Si prevede il colloquio del Sportello Unico con i seguenti processi trasversali:
- **SIBAR *base*** per la protocollazione, la gestione documentale e la determina elettronica
- **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/);
- **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 degli albi e dei registri.
- **Pagamento** (procedura trasversale).

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'immediata pubblicizzazione su Sardegna Turismo, una promozione efficace dei servizi disponibili all'utente e in prospettiva una migliore programmazione (sinergia con altre azioni in corso sul Sito)**;
- il collegamento con il SITAC per l'invio e scambio dei dati anagrafici dei soggetti istanti e l'aggiornamento degli albi e dei registri in maniera dinamica;
- l'utilizzo del protocollo informatico;
- l'archiviazione elettronica dei documenti;
- l'utilizzo della firma digitale/determina elettronica (sinergia con altre azioni in corso).

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 dovranno essere recuperati attraverso il caricamento sullo 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;
- 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.

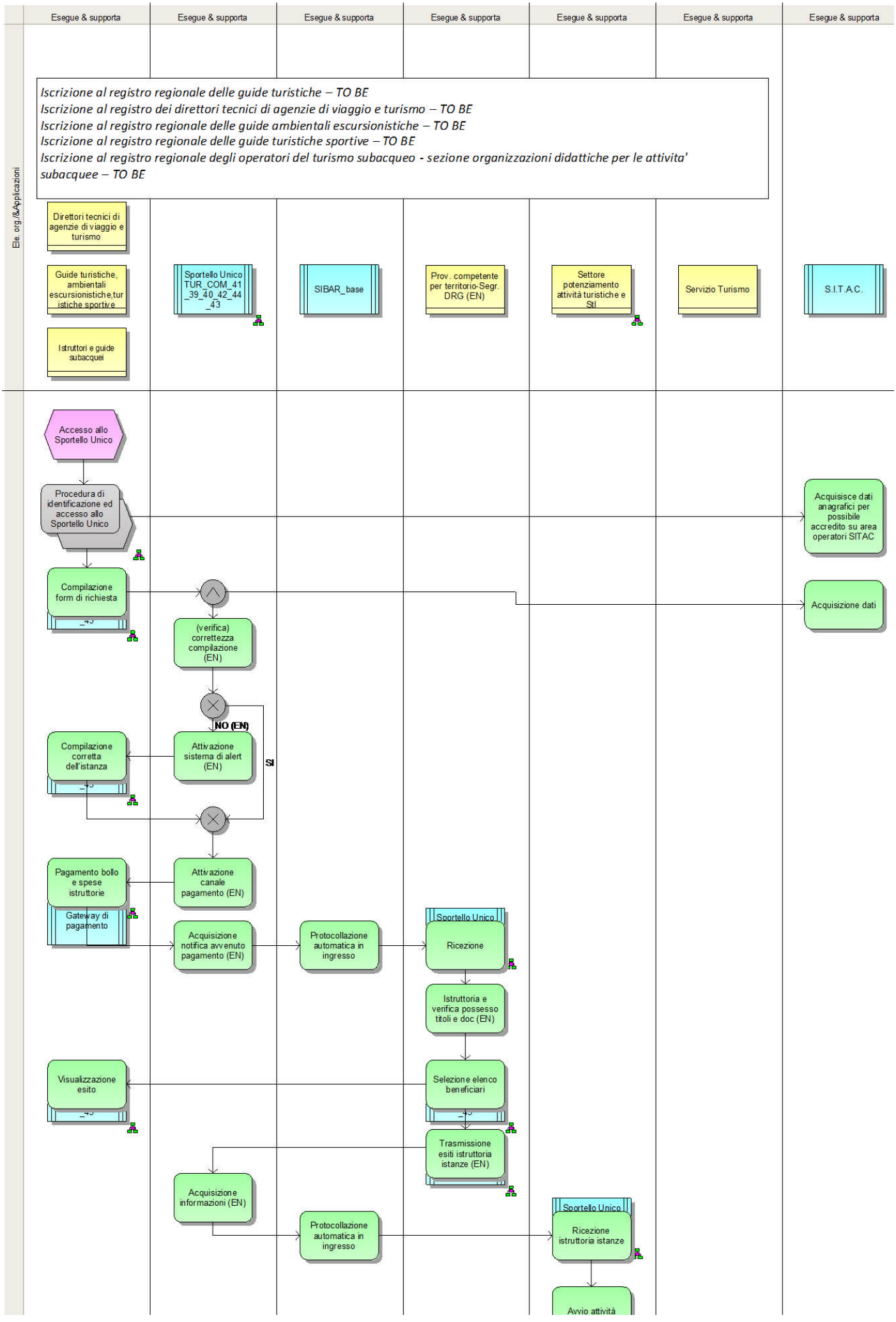
6. ALLEGATO II – MODELLO DEI DATI

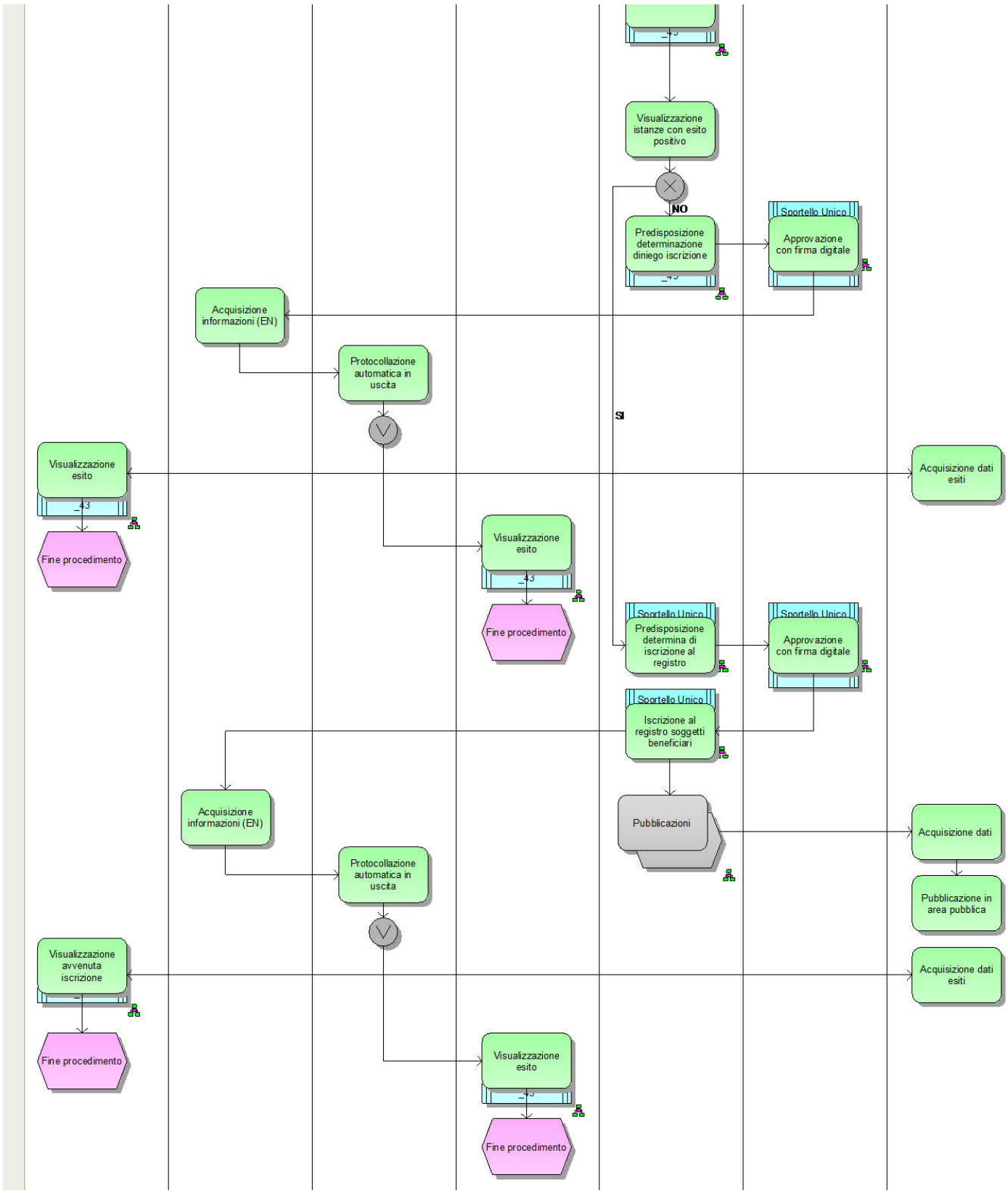
Di seguito vi è il "*modello dei dati*" necessari all'informatizzazione del procedimento.

MODELLO DEI DATI – Procedimento "*MODELLO DI DOMANDA per L'ISCRIZIONE AI REGISTRI DELLE PROFESSIONI TURISTICHE*"		
Owner	*Informazioni*	
input dati	*Elenco*	*Banca dati*
Utente ***MODELLO DI DOMANDA per L'ISCRIZIONE AI REGISTRI DELLE PROFESSIONI TURISTICHE***	Il/la sottoscritto/a	*IDM e SITAC*
	Codice Fiscale	
	ai sensi della L.R. n. 20 del 2006, CHIEDE l'**Iscrizione** al seguente REGISTRO REGIONALE (barrare la voce che interessa):	
	DIRETTORI TECNICI DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO (flag)	
	GUIDE TURISTICHE (flag)	
	GUIDE AMBIENTALI ESCURSIONISTICHE (flag)	

MODELLO DEI DATI – Procedimento "*MODELLO DI DOMANDA per L'ISCRIZIONE AI REGISTRI DELLE PROFESSIONI TURISTICHE*"		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	GUIDE TURISTICO SPORTIVE (specificare): ☐ Istruttore Subacqueo ☐ Guida Subacquea ☐ Guida Speleologica ☐ Accompagnatore per le attività cicloturistiche ☐ Accompagnatore per le attività equestri	
	A tale fine, consapevole delle conseguenze penali previste (art. 76 del D.P.R. n. 445/2000), il sottoscritto, sotto la propria responsabilità e ai sensi degli artt. 46 e 47 del predetto D.P.R. 445/2000, dichiara quanto segue:	
	Di essere nato/a	
	Provincia	
	il	
	Residente in	
	Provincia	
	Via	
	N.	
	E mail	
	di avere la cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea (flag)	
	di godere dei diritti civili (flag)	
	di essere iscritto/non iscritto nelle liste elettorali del Comune di	
	motivo dell'esclusione	
	di essere in possesso del seguente titolo di studio	
	conseguito nell'anno scolastico	
	presso l'Istituto	
	Via/Piazza	
	Città	
	Provincia	
	SI ALLEGANO ALLA PRESENTE:	
	Scansione del certificato di idoneità psico-fisica all'esercizio della Professione, rilasciato dalla ASL competente per territorio	
	SI ALLEGANO ALLA PRESENTE:	
	1.	
	2.	
	3.	
	Altro	
	Ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30 giugno 2003, si autorizza il trattamento dei dati personali contenuti nella presente istanza e nei relativi allegati, nonché il loro utilizzo ai fini del relativo procedimento e di tutti gli adempimenti connessi anche successivi, fermi restando tutti i diritti ivi previsti, in merito all'accesso ai propri	

***MODELLO DEI DATI – Procedimento "*MODELLO DI DOMANDA per L'ISCRIZIONE AI REGISTRI DELLE PROFESSIONI TURISTICHE"**		
Owner input dati	*Informazioni*	
	Elenco	*Banca dati*
	dati per richiederne la correzione, l'integrazione, la cancellazione o il blocco. I medesimi dati possono essere comunicati a soggetti terzi che forniscono specifici servizi di elaborazione di dati strumentali allo svolgimento della procedura stessa. Si autorizza altresì la pubblicazione del proprio numero telefonico / indirizzo posta elettronica da parte di Regione e Province su eventuali pubblicazioni/opuscoli/guide/siti internet dedicati.	
Regione	Nome	Da domanda
	Cognome	
	Guide Turistiche	
	Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo,	
	Guide ambientali escursionistiche,	
	Guide turistiche sportive e Istruttori e guide subacquei	
	Iscrizione	


Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Esegue & supporta
Ele. org./&Applicazioni
Iscrizione al registro regionale delle guide turistiche – TO BE
Iscrizione al registro dei direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo – TO BE
Iscrizione al registro regionale delle guide ambientali escursionistiche – TO BE
Iscrizione al registro regionale delle guide turistiche sportive – TO BE
Iscrizione al registro regionale degli operatori del turismo subacqueo - sezione organizzazioni didattiche per le attivita' subacquee – TO BE
Direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo
Guide turistiche, ambientali escursionistiche,turistiche sportive
Istruttori e guide subacquei
Sportello Unico TUR_COM_41_39_40_42_44_43
SIBAR_base
Prov. competente per territorio-Segr. DRG (EN)
Settore potenziamento attività turistiche e Stl
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
Acquisizione dati
(verifica) correttezza compilazione (EN)
NO (EN)
SI
Compilazione corretta dell'istanza
Attivazione sistema di alert (EN)
Pagamento bollo e spese istruttorie
Gateway di pagamento
Attivazione canale pagamento (EN)
Acquisizione notifica avvenuto pagamento (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Sportello Unico
Ricezione
Istruttoria e verifica possesso titoli e doc (EN)
Visualizzazione esito
Selezione elenco beneficiari
Trasmissione esiti istruttoria istanze (EN)
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in ingresso
Sportello Unico
Ricezione istruttoria istanze
Avvio attività


Visualizzazione istanze con esito positivo
NO
Predisposizione determinazione diniego iscrizione
Sportello Unico
Approvazione con firma digitale
Acquisizione informazioni (EN)
Protocollazione automatica in uscita
S
Visualizzazione esito
Acquisizione dati esiti
Fine procedimento
Visualizzazione esito
Fine procedimento
Sportello Unico
Predisposizione determina di iscrizione al registro
Sportello Unico
Approvazione con firma digitale
Sportello Unico
Iscrizione al registro soggetti beneficiari
Acquisizione informazioni (EN)
Pubblicazioni
Acquisizione dati
Pubblicazione in area pubblica
Protocollazione automatica in uscita
Visualizzazione avvenuta iscrizione
Acquisizione dati esiti
Fine procedimento
Visualizzazione esito
Fine procedimento