

**ASSESSORATO DEL TURISMO, DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO**  
**Dipartimento del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo**  
**Palermo Via Notarbartolo 9**

-----

**SERVIZIO EROGATO: Abilitazioni professioni turistiche ed iscrizione nei  
relativi elenchi regionali**

Denominazione struttura: **Servizio 7 “Professioni turistiche e agenzie di viaggio”**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	
Denominazione	Abilitazioni professioni turistiche ed iscrizione nei relativi elenchi regionali
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi della legge regionale 3 maggio 2004, n. 8 l'esercizio delle professioni di guida turistica e di accompagnatore turistico sono soggette al rilascio di apposite abilitazioni ed iscrizioni nei relativi elenchi .
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale, ad istanza di parte
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	Attività amministrativa non legata a programmi di spesa
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio 7 Dirigente dell'U.O. S7.01
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dirigente del Servizio 7 Dirigente dell'U.O. S7.01
Output	Decreti dirigenziali
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Soggetti privati individuali
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	Ai fini del rilascio dell'emissione dei suddetti provvedimenti, occorre:  compilazione e presentazione della modulistica e relativi allegati pubblicati sul sito dipartimentale

Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,...)	Presentazione delle relative istanze per posta ordinaria, PEC o PEO, consegna a mano
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica e la tabella sulle modalità procedurali sono reperibili al seguente URL: <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Guideturistiche/PIR_Modulisticaurismo/PIR_Agenziediviaggi o/PIR_Modulistica">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Guideturistiche/PIR_Modulisticaurismo/PIR_Agenziediviaggi o/PIR_Modulistica</a>
Tempi di conclusione del procedimento	Tempi disciplinati dal D.P. Reg n. 35 del 27.03.2012 – legge regionale n. 10/91 Abilitazione guide turistiche: 150 gg dalla scadenza del termine per la presentazione delle domande 30 gg. per le altre tipologie
Eventuali costi a carico dell'utente	Abilitazione guide turistiche: pagamento tassa di esame € 50,00
Risorse umane impiegate	n. 4 unità, compresi i dirigenti

#### B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità			
Accessibilità fisica	Apertura al pubblico: L'ufficio riceve nei giorni di lunedì e venerdì mattina 9,00 – 13,00 e mercoledì pomeriggio 15,00-17,00	% 100	% 100
Accessibilità multicanale			
Tempestività	Tempestività nel rilascio nei termini di cui sopra	30/150	30/150
Trasparenza	SI	SI	SI
Efficacia	SI	SI	SI
-	Alle previsioni normative prima elencate	SI	SI
-	SI	SI	SI
-	SI	SI	SI
Continuità	SI	SI	SI
Elasticità	SI	SI	SI
Flessibilità	SI	SI	SI
Equità	SI	SI	SI
Efficienza	SI	SI	SI
Empatia	SI	SI	SI

03 aprile 2019