

ASSESSORATO DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
DIPARTIMENTO DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
Palermo Via Notarbartolo 9

SERVIZIO EROGATO: Provvedimenti autorizzativi Agenzie di viaggio

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio autorizzazioni agenzie di viaggio
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi del R.D. n.2523 del 23.11.1936 e del D.Lgs n. 79 del 23.05.2011, nonché della legge regionale n. 27 del 6.04.1996, art. 9, l'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, apertura, trasferimento e altre modifiche concernenti l'operatività delle medesime Agenzie è soggetta ad apposita autorizzazione regionale.
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	Funzionari direttivi Servizio 7
Output	Decreti dirigenziali di autorizzazione
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese o società in qualsiasi forma costituite
MODALITA' DI EROGAZIONE	Ai fini del rilascio delle autorizzazioni occorre: compilazione e presentazione della modulistica e relativi allegati pubblicati sul sito dipartimentale

Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,...)	Presentazione via PEC delle relative istanze
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modulistica e la tabella sulle modalità procedurali sono reperibili al seguente URL: http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Agenzieviaggio/PIR
Tempi di conclusione del procedimento	Tempi disciplinati dal D.P. Reg n. 35 del 27.03.2012 – legge regionale n. 10/91 60 gg per apertura succursale agenzia di viaggio 150 gg per apertura nuova sede, voltura, trasferimento, sostituzione direttore tecnico, abilitazione direttore tecnico
Eventuali costi a carico dell'utente	n. 1 marca da bollo da € 16,00
Risorse umane	n. 7 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	60/150	60/150
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