

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	1	
Processo Titolo	Programmazione e progettazione dell'acquisizione di beni e servizi attinenti alle attività degli Uffici	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Contratti Pubblici	
Descrizione del Processo	- Input:	Necessità di acquisizione di servizi o forniture in ambito informatico e telematico
	- Output:	Definizione del progetto del servizio e adozione della determinazione a contrattare
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Organi di Governo per la parte di approvazione del Bilancio e del Programma biennale di beni e servizi. Settore del Turismo, Biblioteche e URP per tutte le fasi gestionali
	- Tempi processo:	Tempistica legata all'approvazione del bilancio e relativi allegati e tempistica definita nei singoli atti di gara
	- Risorse Umane:	2 PO, 2 (part time), 1 dipendente a tempo pieno che si occupano anche di altro
	- Interrelazioni con altri processi:	Programma biennale di Beni e Servizi. Processo n. 4 "Formazione del Bilancio" del Settore Programmazione e Servizi Finanziari per quanto attiene il programma biennale di Beni e Servizi
	- Criticità:	Progressiva carenza di personale rispetto all'alto numero di contratti da programmare . Carenza di risorse finanziarie.
Elementi di contesto del Processo	Riforma delle Province, che comporta un continuo cambiamento del contesto nel quale si opera ed evoluzione del ruolo dell'Ente in ente di Area Vasta al servizio dei Comuni. Mantenimento e sviluppo, anche tecnologico, del servizio radicato nel territorio nell'ambito della pubblica lettura a supporto dei Comuni , evoluzione e consolidamento del ruolo dell'Ente nella programmazione europea, nell'attività statistica e in quella di coordinamento dei fondi di confine. Costante evoluzione degli strumenti e delle modalità di comunicazione istituzionale. Attuazione progressiva della L.R. 27/2015. Carenza di personale.	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Processo N°	1																											
Processo Titolo	Programmazione e progettazione dell'acquisizione di beni e servizi attinenti alle attività degli Uffici																											
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate				Misure da consolidare/di nuova introduzione																	
			(Settore/Ufficio)				Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori (si precisa che trattasi di indicatori valevoli per tutto il processo e per tutte le misure)	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Indicatori	Risultato atteso											
	9. Definizione requisiti di partecipazione, del criterio di aggiudicazione e degli elementi di valutazione dell'offerta in caso di OEPV (Offerta Economicamente più Vantaggiosa)	9. Definizione requisiti di partecipazione, del criterio di aggiudicazione e degli elementi di valutazione dell'offerta in caso di OEPV (Offerta Economicamente più Vantaggiosa)																										
	10. adesione a convenzioni Consip o Neca per l'acquisto di beni e servizi standardizzati	10. adesione a convenzioni Consip o Neca per l'acquisto di beni e servizi standardizzati																										
5. redazione della progettazione tramite personale interno e riconoscimento del relativo incentivo per funzioni tecniche	1. Redazione del quadro economico	1. Redazione del quadro economico	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Affari Generali	Calcolo errato dell'incentivo per la complessità dell'applicazione e l'inesperienza sulla materia	Mancanza di procedure; conflitto di interesse	Rilevante																			Parere di regolarità tecnica su atti che dispongono in merito all'incentivo per funzioni tecniche, reso da soggetto non beneficiario dell'incentivo			
	1. Individuazione del personale interno partecipante all'incentivo delle funzioni tecniche	1. Individuazione del personale interno partecipante all'incentivo delle funzioni tecniche																							Applicazione Regolamento incentivi per funzioni tecniche	R - Misura di Regolamentazione	Unica 2021-2022	
																										valore contratti assegnati con procedure non competitive/valore totale contratti (valore massimo) in processi a Rischio Rilevante	25%	
																											n. varianti/n. contratti totali (valore massimo) in processi a Rischio Rilevante	20%
																											scostamento costi/importo complessivo contratti conclusi nell'anno (valore massimo) in processi a Rischio Rilevante	20%
																											n. procedure gestite con sistemi informatici/n. procedure totali in processi a Rischio Rilevante	60%

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	2	
Processo Titolo	Scelta del contraente nell'ambito di acquisizione di beni e servizi attinenti alle attività degli Uffici	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Contratti Pubblici	
Descrizione del Processo	- Input:	Esigenze dell'Ente come definite dalla determinazione a contrattare
	- Output:	Individuazione del contraente e stipula del contratto
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP per tutte le fasi gestionali inerenti il processo. Settore della Stazione Appaltante - Centrale Unica di Committenza di Area Vasta per la fase della gara e la stipula del contratto per quelle tipologie previste dall'organizzazione interna
	- Tempi processo:	Tempistica definita dagli strumenti programmatori e nei singoli atti di gara
	- Risorse Umane:	2 PO e 2 (part time) e 1 dipendente a tempo pieno
	- Interrelazioni con altri processi:	Processo n 2 "Selezione del contraente e verifica dell'aggiudicazione e stipula del contratto: espletamento gare per conto degli altri Settori dell'Ente oltre che relativi alle procedure di competenza del Settore Stazione appaltante" del Settore della Stazione Appaltante - Centrale Unica di Committenza di Area Vasta per la fase della gara e la stipula del contratto per quelle tipologie previste dall'organizzazione interna
	- Criticità:	Progressiva carenza di personale rispetto all'alto numero di contratti da espletare.
Elementi di contesto del Processo	Riforma delle Province, che comporta un continuo cambiamento del contesto nel quale si opera ed evoluzione del ruolo dell'Ente in ente di Area Vasta al servizio dei Comuni. Mantenimento e sviluppo, anche tecnologico, del servizio radicato nel territorio nell'ambito della pubblica lettura a supporto dei Comuni, evoluzione e consolidamento del ruolo dell'Ente nella programmazione europea, nell'attività statistica e in quella di coordinamento dei fondi di confine. Costante evoluzione degli strumenti e delle modalità di comunicazione istituzionale. Attuazione progressiva della L.R. 27/2015. Carenza di personale.	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	3	
Processo Titolo	Fase esecutiva dei contratti di acquisizione di beni e servizi attinenti alle attività degli Uffici	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Contratti Pubblici	
Descrizione del Processo	- Input:	contratto con l'operatore economico affidatario
	- Output:	Esecuzione del servizio e acquisizione della fornitura
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	Tempistica prevista dal contratto
	- Risorse Umane:	2 PO e 2 (part time) + 2 dipendenti a tempo determinato + 2 a tempo pieno che si occupano anche di altro
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Progressiva carenza di personale rispetto all'alto numero di contratti da espletare.
Elementi di contesto del Processo	Riforma delle Province, che comporta un continuo cambiamento del contesto nel quale si opera ed evoluzione del ruolo dell'Ente in ente di Area Vasta al servizio dei Comuni. Mantenimento e sviluppo, anche tecnologico, del servizio radicato nel territorio nell'ambito della pubblica lettura a supporto dei Comuni, evoluzione e consolidamento del ruolo dell'Ente nella programmazione europea, nell'attività statistica e in quella di coordinamento dei fondi di confine. Costante evoluzione degli strumenti e delle modalità di comunicazione istituzionale. Attuazione progressiva della L.R. 27/2015. Carenza di personale.	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Settore	Settore Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	4	
Processo Titolo	Gestione dei fondi strutturali nazionali e di quelli derivanti da progetti finanziati attraverso bandi, con risorse pubbliche e/o private, in materia di innovazione e turismo	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Recupero di finanziamenti a sostegno dell'attività dell'Ente nonché per servizi e attività a beneficio del territorio
	- Output:	Piena realizzazione di quanto previsto nel progetto finanziato
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	tempi determinati dalla durata dei bandi
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 persona a tempo parziale all'80% + 2 collaboratori a part time (uno dei quali non si occupa solo di questo)
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	carezza personale/tempi
Elementi di contesto del Processo	La programmazione per il recupero di finanziamenti a sostegno dell'attività di erogazione di servizi e/o contributi verso gli enti locali del territorio può comportare anche quantità economiche rilevanti, da gestire a fronte di una progettazione spesso complessa da verificare e, in certi casi, anche a più livelli istituzionali per i diversi ruoli che i Soggetti coinvolti possono assumere nel progetto. Attività che per sua natura desta interesse da parte di Cittadini e Amministratori, anche in ordine a profili di trasparenza sul corretto utilizzo delle risorse pubbliche. Solitamente le procedure prevedono specifiche modalità di strutturazione dei progetti e di rendicontazione, anche finanziaria, delle attività svolte. L'acquisizione di beni e servizi funzionali ai progetti avviene secondo quanto previsto dai relativi processi relativi ai Contratti Pubblici.	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	5	
Processo Titolo	Fondi Comuni di Confine: Coordinamento e monitoraggio dei Programmi degli interventi strategici - per conto di Regione Lombardia - nel territorio di confine con la Provincia autonoma di Trento, ambiti Alto Garda, Valle Camonica e Valle Sabbia (ex L. 191/2009)	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Gestione di finanziamenti a sostegno dell'attività dell'Ente e per azioni a beneficio del territorio
	- Output:	Piena realizzazione di quanto previsto nel progetto finanziato
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP e Settore dell'Edilizia Scolastica e Direzionale
	- Tempi processo:	tempi determinati dalla durata dei bandi e dei progetti (opere, lavori pubblici, ecc.)
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 2 collaboratori che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	Processi Contratti - Programmazione, Scelta Contraente, Esecuzione, Segreteria e affari generali del settore Turismo, Biblioteche e Urp e Processo programmazione e progettazione nell'ambito dell'edilizia scolastica e direzionale del Settore Edilizia scolastica e direzionale
- Criticità:	carenza di personale - gestione tempi procedurali oggetto di proroghe frequenti - necessità di interrelazione con soggetti istituzionali diversi: Fondo Comuni Confinanti, Regione Lombardia, altre Province, Comuni e Comunità Montane bresciane nonché altro Settore dell'Ente	
Elementi di contesto del Processo	I fondi di confine, risultato di intese pluriennali tra le Province autonome di Trento e Bolzano (Fondo Comuni Confinanti) con Regione Lombardia sono finalizzati a progettualità di area vasta (strategici) che coinvolgono i Comuni confinanti di primo e di secondo livello, negli ambiti di Alto Garda, Valle Camonica e Valle Sabbia. Compito della Provincia è l'affiancamento degli ambiti territoriali per la ripartizione delle risorse stanziato dalle programmazioni del Fondo, il coordinamento dei progetti, l'affiancamento dei Soggetti attuatori nella realizzazione formale delle procedure definite nelle apposite Linee guida, approvate di volta in volta per ciascuna intesa, oltre all'individuazione e al rispettivo monitoraggio di indicatori di risultato. L'ambito strategico va supportato con la realizzazione di azioni, funzionali allo sviluppo in ambito di innovazione tecnologica e digitale, nel territorio a partire dagli enti coinvolti dai finanziamenti. Possono essere previsti finanziamenti della Provincia ad integrazione di quelli di confine. Le progettazioni sono spesso complesse da verificare anche per l'articolata procedura amministrativa che coinvolge più istituzioni e, al loro interno, più livelli. Trattasi di un'attività che per sua natura desta interesse da parte di cittadini e amministratori, anche in ordine a profili di trasparenza sul corretto utilizzo delle risorse pubbliche, e richiede stretta collaborazione con altri settori dell'Ente. Le procedure prevedono specifiche modalità di strutturazione dei progetti e di rendicontazione, anche finanziaria, delle attività svolte. L'acquisizione di beni e servizi funzionali all'esercizio dell'attività avviene secondo quanto previsto dai processi relativi ai Contratti Pubblici.	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Settore		Settore del Turismo, Biblioteche e URP																						
Processo N°		5																						
Processo Titolo		Fondi Comuni di Confine: Coordinamento e monitoraggio dei Programmi degli interventi strategici - per conto di Regione Lombardia - nel territorio di confine con la Provincia autonoma di Trento, ambiti Alto Garda, Valle Camonica e Valle Sabbia (ex L. 191/2009)																						
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione												
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Tempi di realizzazi one	Fasi	Tempi di realizzazi one
1. Elaborazione e programmazione strategica	1. organizzazione incontri con soggetti istituzionali	1. organizzazione incontri con soggetti istituzionali	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine																					
	2. condivisione progetti e indicatori	2. condivisione progetti e indicatori																						
	3. stesura documento di programmazione	3. stesura documento di programmazione																						
2. Riunioni organizzative e di confronto tra Regione Lombardia e soggetti attuatori	1. calendarizzazione dei Tavoli Tecnici previsti dalle singole Intese	1. calendarizzazione dei Tavoli Tecnici previsti dalle singole Intese	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine																					
	2. predisposizione degli inviti con ordine del giorno/Agenda degli incontri	2. predisposizione degli inviti con ordine del giorno/Agenda degli incontri																						
	3. gestione delle presenze	3. gestione delle presenze																						
	4. cordinamento delle riunioni	4. cordinamento delle riunioni																						
	5. condivisione verbali con RL	5. condivisione verbali con RL																						
3. gestione corrispondenza, documentazione e predisposizione atti	1. protocollazione in entrata e in uscita personale	1. protocollazione in entrata e in uscita personale	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine	favorire determinati territori al fine di trarne un vantaggio personale	discrezionalità	rilevante					rafforzamento della parte motivazionale nella redazione degli atti che prevedono discrezionalità	C - Misura di Controllo	unica	2021-2023									n. atti predisposti con motivazione rafforzata/n. atti che prevedono discrezionalità	100%
	2. archiviazione degli atti e della corrispondenza in apposte cartelle di rete	2. archiviazione degli atti e della corrispondenza in apposte cartelle di rete																						
	3. predisposizione degli atti della Provincia laddove necessari	3. predisposizione degli atti della Provincia laddove necessari																						
4. Supporto ai soggetti attuatori nell'iter procedurale (Linee Guida) della presentazione e della realizzazione dei progetti	1. gestione contatti individuali con i soggetti attuatori per verifica documentazione	1. gestione contatti individuali con i soggetti attuatori per verifica documentazione	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine	errata adozione dell'iter procedurale	complessità delle procedure e molteplicità dei soggetti coinvolti	rilevante					Attuazione delle Linee Guida formalmente approvate da Regione Lombardia	R - Misura di Regolamentazione	unica	2021-2023									n. procedure definite in applicazione delle Linee Guida/ n. procedure totali	100%
	2. contatti di verifica con gli uffici regionali competenti	2. contatti di verifica con gli uffici regionali competenti																						
5. Raccolta dati e monitoraggio indicatori	1. predisposizione e individuazione di indicatori di input e output di ciascun progetto	1. predisposizione e individuazione di indicatori di input e output di ciascun progetto	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine	difficoltà nel reperimento di tutta la documentazione idonea alla periodica rilevazione e rendicontazione	complessità delle procedure e molteplicità dei soggetti coinvolti	rilevante					controllo incrociato dei dati previsti dalla programmazione con gli indicatori di risultato	C - Misura di Controllo	studio di una scheda di rilevazione	4/30/2021	programmazione delle rilevazioni	9/30/2021	effettuazione dei controlli e predisposizione di un report riassuntivo	12/31/2021					n. report predisposti/n. report previsti	100%
	2. Rilevazione periodica attraverso apposte schede previste dalla Road Map	2. Rilevazione periodica attraverso apposte schede previste dalla Road Map																						
	3. elaborazione indicatori	3. elaborazione indicatori																						
	4. presentazione formale agli uffici regionali delle risultanze	4. presentazione formale agli uffici regionali delle risultanze																						
	5. caricamento dati nel data base dedicato condiviso	5. caricamento dati nel data base dedicato condiviso																						
	6. rendicontazione	6. rendicontazione																						
6. Eventuale individuazione di progetti di intervento da parte dell'Ente negli ambiti con utilizzo quota del Fondo riservata e stesura del quadro delle esigenze e dei fabbisogni	1. analisi di risorse e di necessità degli ambiti per interventi sostenuti dall'Ente con la quota del Fondo riservata allo scopo	1. analisi di risorse e di necessità degli ambiti per interventi sostenuti dall'Ente con la quota del Fondo riservata allo scopo	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine	Scostamento dai reali fabbisogni dell'utenza/collettività a causa dell'identificazione di un fabbisogno contrario ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità nonché di imparzialità dell'azione amministrativa	non adeguata concertazione con il territorio e mancato/insufficiente coinvolgimento delle figure istituzionali provinciali nell'individuazione degli interventi.	rilevante					calendarizzazione di incontri con i capofila degli ambiti e predisposizione di schede di progetto da sottoporre alla valutazione di Regione Lombardia	S - Misura di Semplificazione	predisposizione di un calendario di incontri	6/30/2021	redazione delle schede di progetto da sottoporre a Regione Lombardia	12/31/2021							n. schede di progetto predisposte/n. schede di progetto previste	100%
	2. stesura proposta di interventi per RL e Fondo	2. stesura proposta di interventi per RL e Fondo																						
	3. predisposizione atti e accordi con i Soggetti attuatori e RL per realizzazione interventi	3. predisposizione atti e accordi con i Soggetti attuatori e RL per realizzazione interventi																						
	4. predisposizione documentazione attestante attività svolte	4. predisposizione documentazione attestante attività svolte																						
7. Divulgazione dei risultati dei progetti anche in riferimento alle ricadute sul territorio	1. creazione notizia	1. creazione notizia	Settore del Turismo, Biblioteche e URP- Ufficio Fondi Comuni di Confine																					
	2. inserimento notizia sul portale, social e media locali	2. inserimento notizia sul portale, social e media locali																						

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	6	
Processo Titolo	Gestione sanzioni in materia di Turismo - sia accertamenti fatti da altri Enti (Guardia di Finanza, Carabinieri, Polizia Locale) che dalla Polizia Provinciale, segnalazioni Ufficio Strutture Ricettive, Professioni Turistiche e Flussi Turistici	
Area di Rischio	Area di rischio generale: controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni	
Descrizione del Processo	- Input:	ricezione via Pec dagli Enti Sanzionatori del verbale di contestazione
	- Output:	Ordinanza di riscossione/iscrizione a ruolo
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Sanzioni
	- Tempi processo:	tempi normati dalla legge 689/81 - Legge generale sul procedimento amministrativo sanzionatorio - L.R. 1/2012 -L.R. 27/2015 e ss.mm.ii. - L.R. 7/18 - Delibera di Giunta Regionale n. X1 280 del 2018
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 8 a tempo pieno che non si occupano solo di questo processo (3 dipendenti al 30% e 5 al 50%)
	- Interrelazioni con altri processi:	Settore Corpo di Polizia - Processo: Funzioni Regionali delegate: Vigilanza e controllo in materia di Turismo Settore Turismo, Biblioteche e Urp - Processo: Accesso a ROSS1000; Processo:Controllo e validazione flussi turistici; Processo: Procedure abilitanti Professioni Turistiche; Processo: Classificazione Strutture Ricettive Alberghiere e non alberghiere
- Criticità:	necessità di formazione dei dipendenti destinati al processo - interrelazione con altri settori e stratificazione di normative	
Elementi di contesto del Processo	<p>La nuova L.R. 27/15 sul Turismo ha confermato e esteso le funzioni di controllo e di vigilanza alle Province.</p> <p>L'introduzione della L. 27 del 2015 ha esteso l'obbligo della raccolta dei dati statistici a nuove categorie di strutture ricettive (con relativa dichiarazione al Suap, comunicazione all'Ufficio Strutture Ricettive per caricamento sul portale di Regione Lombardia Ross1000) che sono passate da circa 1.800 (fine 2015) a circa 6.500 al 30 giugno 2020 (trattasi della Provincia con il maggior numero di strutture nella Regione). A gennaio 2018 è stato introdotto un nuovo programma di rilevazione statistica delle strutture, Turismo 5, che è stato sostituito a luglio 2020 da Ross1000: l'introduzione del programma ha impegnato particolarmente l'ufficio poichè nei primi mesi è stato necessario interfacciarsi sia con Regione che con la ditta fornitrice, per mettere a punto diverse funzionalità del programma. La recente norma L.R. 7/18 - Delibera di Giunta Regionale n. X1 280 del 2018 - ha introdotto per le Case ed Appartamenti per Vacanze a partire da gennaio 2019 il C.I.R (Codice identificativo di Riferimento). A gennaio 2020 è stata introdotta una nuova categoria di strutture, le Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali per le quali, in analogia alle CAV, è previsto il C.I.R. -</p> <p>L'elevante numero di strutture distribuite in un territorio molto ampio, associato alle continue modifiche delle normative nazionali e regionali, riviste da sentenze del Tar e della Corte dei Conti, e all'introduzione di un nuovo programma hanno determinato un notevole aumento del carico di lavoro dell'Ufficio. La L.R. 27/2015 ha esteso la vigilanza e controllo sulle Professioni Turistiche alle Province (art. 55) la cui competenza precedentemente era dei Comuni.</p>	
Grado di rischio - processo	Rilevante	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	7	
Processo Titolo	Procedure abilitanti Professioni Turistiche e Direttore Tecnico Agenzia di Viaggi	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Necessità di rilasciare i previsti titoli abilitanti Professioni Turistiche e Direttore Tecnico Agenzia di Viaggi
	- Output:	Rilascio del titolo abilitante
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	180 gg dai termini dalla scadenza del termine di iscrizione all'esame
	- Risorse Umane:	2 a tempo pieno che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	Settore turismo, Biblioteche e Urp, Processo: Gestione Sanzioni in materia di Turismo - Settore Polizia provinciale - Corpo Processo n. 1: Funzioni Regionali delegate
	- Criticità:	Mancano le direttive di Regione Lombardia sulla specifica materia. Carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo. La nuova L.r. 27/15 sul Turismo nel confermare a carico delle Province la funzione, ha ampliato le competenze inserendo nel processo anche una nuova figura da abilitare, la Guida Turistica specialistica e la vigilanza in materia di professioni turistiche. In attesa delle Linee guida di regione Lombardia: fino a quando non verranno definiti da parte del competente Ministero gli standard minimi essenziali indispensabili ad individuare figure professionali, profili e titoli abilitanti, Regione Lombardia non potrà dar seguito a quanto previsto dall'art. 50 comma 3 e 4 della Legge Regionale 27/2015 e le Province in assenza di questi provvedimenti non potranno indire le specifiche Sessioni d'Esame	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	8	
Processo Titolo	Classificazione Strutture Ricettive Alberghiere e non alberghiere	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Ricezione da parte dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) della Segnalazione Certificata Inizio Attività (SCIA)/Comunicazione presentata dall'interessato per avvio, modifiche e cessazioni
	- Output:	Inserimento della struttura nei portali dedicati previa le necessarie verifiche
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	30 gg dalla ricezione della domanda
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 2 dipendenti a tempo pieno e 1 collaboratore (part time) esterno che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	Settore Turismo, Biblioteche e URP: Processo: Accesso a ROSS1000; Processo: Controllo e validazione flussi turistici; Processo: Gestione Sanzioni in materia di Turismo - Settore Polizia provinciale Processo: Funzioni regionali delegate
	- Criticità:	Carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	<p>La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato un'importante riduzione del personale addetto al processo. La nuova L.R. 27/15 sul Turismo ha confermato tale funzione in capo alle Province. L'introduzione della L. 27 del 2015 ha esteso l'obbligo della raccolta dei dati statistici a nuove categorie di strutture ricettive che sono passate da circa 1.800 (fine 2015) a circa 6.500 al 30 novembre 2020 (trattasi della Provincia con il maggior numero di strutture nella Regione). A gennaio 2018 è stato introdotto un nuovo programma di rilevazione statistica delle strutture, Turismo 5, che è stato sostituito a luglio 2020 da Ross1000: l'introduzione del programma ha impegnato particolarmente l'ufficio poichè nei primi mesi è stato necessario interfacciarsi sia con Regione che con la ditta fornitrice per mettere a punto diverse funzionalità del programma. Nel 2019 è stato introdotto il C.I.R (Codice identificativo di Riferimento) e a gennaio 2020 è stata introdotta una nuova categoria di strutture, le Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali.</p> <p>L'elevante numero di strutture distribuite in un territorio molto ampio, associato alle continue modifiche delle normative nazionali e regionali, riviste da sentenze del Tar e della Corte dei Conti, e all'introduzione di un nuovo programma, hanno determinato un notevole aumento del carico di lavoro dell'Ufficio.</p>	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	9	
Processo Titolo	Verifica tabelle prezzi delle Strutture ricettive alberghiere e non alberghiere	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Implementazione, alle scadenze previste, della banca dati di Regione Lombardia denominata Ross1000
	- Output:	Verifica tabelle prezzi/supporto alla compilazione
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	60 gg dalla comunicazione
	- Risorse Umane:	2 a tempo pieno e 1 collaboratore (part time) esterno che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	<p>La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato un'importante riduzione del personale addetto al processo. La nuova L.R. 27/15 sul Turismo ha confermato tale funzione in capo alle Province. L'introduzione della L. 27 del 2015 ha esteso l'obbligo della raccolta dei dati statistici a nuove categorie di strutture ricettive che sono passate da circa 1.800 (fine 2015) a circa 6.500 al 30 novembre 2020 (trattasi della Provincia con il maggior numero di strutture nella Regione). A gennaio 2018 è stato introdotto un nuovo programma di rilevazione statistica delle strutture, Turismo 5, che è stato sostituito a luglio 2020 da Ross1000: l'introduzione del programma ha impegnato particolarmente l'ufficio poichè nei primi mesi è stato necessario interfacciarsi sia con Regione che con la ditta fornitrice per mettere a punto diverse funzionalità del programma. Nel 2019 è stato introdotto il C.I.R (Codice identificativo di Riferimento) e a gennaio 2020 è stata introdotta una nuova categoria di strutture, le Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali.</p> <p>L'elevante numero di strutture distribuite in un territorio molto ampio, associato alle continue modifiche delle normative nazionali e regionali, riviste da sentenze del Tar e della Corte dei Conti, e all'introduzione di un nuovo programma, hanno determinato un notevole aumento del carico di lavoro dell'Ufficio.</p>	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	10	
Processo Titolo	Accesso al Portale di Regione Lombardia per la rilevazione statistica dei flussi turistici	
Area di Rischio	Area generale di rischio: provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Richiesta di accreditamento/accesso al portale di Regione Lombardia per la rilevazione turistica
	- Output:	Rilascio credenziali di accesso/abilitazione di accesso
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	in caso di documentazione corretta, tempestivo
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 a part time + 6 dipendenti a tempo pieno che non si occupano solo di questo processo
	- Interrelazioni con altri processi:	Processi: Classificazione Strutture Ricettive Alberghiere e non alberghiere e Gestione sanzioni in materia di Turismo per verifica con l'Ufficio Strutture Ricettive della correttezza della documentazione inviata ; comunicazione solleciti a Ufficio Sanzioni
	- Criticità:	Introduzione di un nuovo programma, aumento strutture sottoposte all'obbligo della rilevazione, carenza di personale, processo regolato da diverse norme sia di livello nazionale che di livello regionale che disciplinano singoli aspetti e subisce ripetutamente interventi di riforma, modifica e/o integrazione sia da parte del legislatore nazionale che regionale - utilizzo di un programma non di proprietà dell'Ente con conseguente difficoltà nella risoluzione delle criticità
Elementi di contesto del Processo	<p>La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, il nuovo programma (EX TURISMO 5 - ROSS1000) introdotto nel gennaio del 2018 ha determinato un cambio totale della modalità della raccolta dei dati. L'Ufficio Statistica si è trovato a dover gestire un lungo processo di accompagnamento delle strutture alle nuove modalità e contemporaneamente effettuare un puntuale controllo delle funzionalità del programma, ancora in evoluzione. In data 27 luglio 2020 si è avuto un ulteriore upgrade del programma con l'introduzione di Ross1000. L'introduzione della L. 27 del 2015 ha esteso l'obbligo della raccolta dei dati statistici a nuove categorie di strutture ricettive che sono passate da circa 1800 (fine 2015) a circa 6500 alla data odierna. A gennaio 2020 è stata introdotta un'ulteriore categoria di strutture extralberghiere, le Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali, che hanno ulteriormente appesantito il carico di lavoro. Il programma di rilevazione statistica introdotto da Regione Lombardia a gennaio 2018 ha comportato lo stravolgimento della metodologia di conferimento dei dati. Il continuo aggiornamento sia del programma che delle normative regionali e nazionali hanno determinato un notevole aumento delle richieste di assistenza da parte dell'utenza. Lombardia ha attivato un numero verde per l'assistenza alle strutture ma la fidelizzazione dell'utenza all'ufficio, associato al fatto che determinate operazioni sono eseguibili solo dal ufficio, determinano un continuo flusso di richieste via mail e telefoniche.</p>	
Grado di rischio - processo	medio-basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	11	
Processo Titolo	Controllo dati, validazione flussi e solleciti, estrazione ed elaborazione dati	
Area di Rischio	Area generale di rischio: provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Ricezione flussi turistici nel portale di Regione Lombardia, visibili solo all'addetto provinciale fornito di apposita autorizzazione e password di accesso
	- Output:	Validazione dei Flussi - operazione che rende disponibile il dato per Regione/ISTAT e che permette l'estrazione dei dati e la loro elaborazione statistica
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	quindicinale/mensile
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 a part time + 6 dipendenti a tempo pieno che non si occupano solo di questo processo
	- Interrelazioni con altri processi:	Processo Classificazione Strutture Ricettive Alberghiere e non alberghiere e Gestione sanzioni in materia di Turismo per verifica con l'Ufficio Strutture Ricettive della correttezza della documentazione inviata e comunicazione solleciti a Ufficio Sanzioni
	- Criticità:	Introduzione di un nuovo programma a gennaio 2018 che ha subito diverse revisioni, l'ultima delle quali a luglio 2020, e che ancora presenta diverse criticità sia sul piano dell'attendibilità dei dati che sull'iter della validazione, controllo e correzione degli errori. Si sottolinea che il programma permette di modificare nella sezione dei flussi, i dati delle consistenze: modifica che, ai sensi della L. 27/2015, costituisce infrazione al cui controllo è preposto l'Ufficio Strutture Ricettive. Il processo è regolato da diverse norme sia di livello nazionale sia di livello regionale che disciplinano singoli aspetti e che subisce ripetutamente interventi di modifica e/o integrazione sia da parte del legislatore nazionale sia di quello regionale. Le pronunce del Tar e della Corte dei Conti hanno portato a modifiche della normativa nazionale, in particolare per quanto attiene l'introduzione del CIR. L'aumento delle strutture sottoposte all'obbligo della rilevazione e l'introduzione di nuove forme di controllo hanno portato ad un notevole aumento delle strutture che sono passate in 2 anni da 1800 circa a 6500. Si evidenzia una notevole carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, il nuovo programma (EX TURISMO 5 - ROSS1000) introdotto nel gennaio del 2018 ha determinato un cambio totale della modalità della raccolta dei dati. L'Ufficio Statistica si è trovato a dover gestire un lungo processo di accompagnamento delle strutture alle nuove modalità e contemporaneamente effettuare un puntuale controllo delle funzionalità del programma, ancora in evoluzione. In data 27 luglio 2020 si è avuto un ulteriore upgrade del programma con l'introduzione di Ross1000. L'introduzione della L. 27 del 2015 ha esteso l'obbligo della raccolta dei dati statistici a nuove categorie di strutture ricettive che sono passate da circa 1800 (fine 2015) a circa 6500 alla data odierna. A gennaio 2020 è stata introdotta una nuova categoria di strutture extralberghiere, le Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali, che hanno ulteriormente appesantito il carico di lavoro.	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore		Settore del Turismo, Biblioteche e URP																																			
Processo N°		21																																			
Processo Titolo		Controllo dati, validazione flussi e solleciti																																			
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione																									
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Indicatori	Risultato atteso												
1 Importazione dei flussi	1 importazione manuale del file inviati dalle strutture autorizzate all'utilizzo delle "tavole di spoglio" (rifugi e alcune strutture che hanno particolari difficoltà di connessione)	1 importazione manuale del file inviati dalle strutture autorizzate all'utilizzo delle "tavole di spoglio" (rifugi e alcune strutture che hanno particolari difficoltà di connessione)	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Statistica	Strumentazione non adeguata, non accurata verifica dei dati importati e mancato consolidamento degli automatismi da seguire nelle procedure di validazione	mancata condivisione delle informazioni, mancanza di personale, mancata tracciatura dell'attività	medio/basso						suddivisione delle strutture per aree omogenee nella fase di validazione, ingegnerizzazione delle procedure per ottimizzare i tempi di esecuzione e ridurre l'errore umano, manuale operativo	S - Misura di Semplificazione	individuazione delle diverse fasi che caratterizzano il processo con un'analisi della tempistica idonea	5/31/2021	elaborazione di una flow chart - schema delle procedure e loro calendarizzazioni e nell'arco del mese e dell'anno da inserire in una cartella condivisa con gli addetti e la P.O.	31/09/2021							n. flow Chartelaborate/n. Flow Chart previste	100%												
	2 validazione periodica dei flussi caricati dalle strutture	2 validazione periodica dei flussi caricati dalle strutture																																			
	3 operazione di stima dei dati casa madre/dipendenza e congelamento dei dati	3 operazione di stima dei dati casa madre/dipendenza e congelamento dei dati																																			
	4 verifica delle chiusure ed allineamento dei dati presenti nel calendario con i mesi ricettivi nella sezione dell'anagrafica	4 verifica delle chiusure ed allineamento dei dati presenti nel calendario con i mesi ricettivi nella sezione dell'anagrafica																																			
	5 verifica congruenza dei dati validati-flussi e consistenza - segnalazione in caso di anomalie	5 verifica congruenza dei dati validati-flussi e consistenza - segnalazione in caso di anomalie																																			
2 Controllo errori bloccanti e invio segnalazione alle strutture tramite mail con testo predefinito	1 predisposizione di appositi format per segnalazione errori bloccanti da inviare tramite l'account dell'Ufficio	1 predisposizione di appositi format per segnalazione errori bloccanti da inviare tramite l'account dell'Ufficio	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Statistica																																		
	2 invio mail alle strutture con errori bloccanti con istruzioni per la correzione e invito a reimportare i dati	2 invio mail alle strutture con errori bloccanti con istruzioni per la correzione e invito a reimportare i dati																																			
	3 archiviazione mail di sollecito in apposite cartelle dell'account postale dell'Ufficio	3 archiviazione mail di sollecito in apposite cartelle dell'account postale dell'Ufficio																																			
	4. raccolta periodica degli undelivered e predisposizione elenco da inviare all'Ufficio Strutture ricettive per gli opportuni controlli (documentazione agli atti dell'ufficio oppure presso il Suap)	4. raccolta periodica degli undelivered e predisposizione elenco da inviare all'Ufficio Strutture ricettive per gli opportuni controlli (documentazione agli atti dell'ufficio oppure presso il Suap)																																			
	5. a seguito di restituzione dall'ufficio Strutture Ricettive dell'elenco con mail corrette e da loro inserite in Ross1000 (o segnalazione di struttura inesistente/cessata), si procede ad ulteriore sollecito (tempistiche definite con l'Ufficio Strutture Ricettive)	5. a seguito di restituzione dall'ufficio Strutture Ricettive dell'elenco con mail corrette e da loro inserite in Ross1000 (o segnalazione di struttura inesistente/cessata), si procede ad ulteriore sollecito (tempistiche definite con l'Ufficio Strutture Ricettive)																																			
3 Solleciti a strutture che non hanno inviato i flussi o che li hanno inviati incompleti o con errori non bloccanti	1. selezione delle strutture che non hanno inviato i flussi o che li hanno inviati incompleti o con errori non bloccanti	1. selezione delle strutture che non hanno inviato i flussi o che li hanno inviati incompleti o con errori non bloccanti	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Statistica																																		
	2 utilizzo delle apposite funzionalità del programma per inviare solleciti e segnalazioni suddivise per tipologie di anomalie	2 utilizzo delle apposite funzionalità del programma per inviare solleciti e segnalazioni suddivise per tipologie di anomalie																																			
	3. raccolta periodica degli undelivered e predisposizione elenco da inviare all'Ufficio Strutture ricettive per gli opportuni controlli (documentazione agli atti dell'ufficio oppure presso il Suap)	3. raccolta periodica degli undelivered e predisposizione elenco da inviare all'Ufficio Strutture ricettive per gli opportuni controlli (documentazione agli atti dell'ufficio oppure presso il Suap)																																			
	4. a seguito di restituzione dall'ufficio Strutture Ricettive dell'elenco con mail corrette e da loro inserite in Ross1000 (o segnalazione di struttura inesistente/cessata), si procede ad ulteriore sollecito (tempistiche definite con l'Ufficio Strutture Ricettive)	4. a seguito di restituzione dall'ufficio Strutture Ricettive dell'elenco con mail corrette e da loro inserite in Ross1000 (o segnalazione di struttura inesistente/cessata), si procede ad ulteriore sollecito (tempistiche definite con l'Ufficio Strutture Ricettive)																																			
4 Supporto telefonico e/o telematico all'utenza per la correzione degli errori segnalati	1 supporto telefonico e/o telematico all'utenza per la correzione degli errori segnalati non gestibili dal n. verde di Regione Lombardia	1 supporto telefonico e/o telematico all'utenza per la correzione degli errori segnalati non gestibili dal n. verde di Regione Lombardia	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Statistica	inadeguata assistenza telefonica all'utenza	carezza di personale	medio/basso						studio di fattibilità di un meccanismo di regolamentazione degli accessi telefonici e telematici che permetta di filtrare le richieste reindirizzabili al n. verde di Regione Lombardia in automatico e di indirizzare l'utente all'Ufficio preposto	S - Misura di Semplificazione	studio di fattibilità di una procedura di gestione degli accessi per la richiesta di assistenza telefonica all'utenza (sistema di ticketing tramite il portale MoOne oppure calendario prenotazioni sulla pagina del sito)	12/31/2021	sperimentazione del sistema individuato	12/31/2022								n. sistemi di regolamentazione degli accessi telefonici sperimentati /n. un sistema di regolamentazione degli accessi telefonici previsti	100%											
	2 reindirizzo al n. verde per le problematiche di minor rilievo gestibili dagli operatori di AriaSpa	2 reindirizzo al n. verde per le problematiche di minor rilievo gestibili dagli operatori di AriaSpa																																			
	3 segnalazione all'assistenza Gies in caso di problematiche dovute ad anomalie di funzionamento del programma	3 segnalazione all'assistenza Gies in caso di problematiche dovute ad anomalie di funzionamento del programma																																			
1 verifica con l'Ufficio Strutture Ricettive circa la correttezza dei dati inseriti in anagrafica ed effettiva esistenza della struttura	1 verifica con l'Ufficio Strutture Ricettive circa la correttezza dei dati inseriti in anagrafica ed effettiva esistenza della struttura			mancato controllo	carezza di personale, conflitto di interesse	medio/basso						definizione di un iter procedurale idoneo in accordo con l'Ufficio Sanzioni per la segnalazione.	C - Misura di Controllo	studio del Work Flow adeguato al corretto monitoraggio della fase	3/30/2021	definizione della Flow Chart con check list	31/06/2021	sperimentazione della procedura individuata	12/31/2021					n. iter sperimentati/n.iter previsti	100%												

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	12	
Processo Titolo	Verifica e rinnovo concessioni per l'esercizio degli impianti di risalita	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Istanza dell'interessato
	- Output:	Rilascio concessione
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	30 gg dalla ricezione della domanda
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 2 a tempo pieno che non si occupano solo di questo processo
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato un'importante riduzione del personale addetto al processo, nonostante la competenza sia rimasta in carico all'Ente. Il numero delle pratiche è esiguo. Trattasi di fatto di una o due pratiche all'anno.	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e Urp	
Processo N°	13	
Processo Titolo	Concessione contributi per attività in ambito turistico	
Area di Rischio	Area di Rischio generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Richiesta contributo - Applicazione del Regolamento interno in materia di contributi
	- Output:	Verifica della realizzazione della attività finanziata - Concessione contributo
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e Urp - Ufficio Turismo
	- Tempi processo:	Annuale
	- Risorse Umane:	1 P.O.+ 1 dipendente a tempo pieno + 1 collaboratore a part dedicate anche ad altri processi
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Limitate risorse finanziarie
Elementi di contesto del Processo	Diverse tipologie di Utenti: Enti pubblici e privati, Associazioni, Fondazioni e Comitati senza scopo di lucro o con attività di interesse pubblico e provinciale - territorio ampio con vocazioni turistiche molto diverse	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	14	
Processo Titolo	GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA -secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - Coordinamento e organizzazione della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC)	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione servizi bibliotecari	
Descrizione del Processo	- Input:	Governance della Rete; programmazione e monitoraggio del servizio bibliotecario; sostegno alla programmazione coordinata degli enti territoriali (sistemi bibliotecari) e gestione amministrativa del progetto
	- Output:	Coordinamento della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese per promuovere, attraverso i Sistemi bibliotecari e la collaborazione con Reti bibliotecarie partner, la cooperazione tra biblioteche per lo sviluppo di servizi bibliotecari di pubblica lettura
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP; Comuni e Istituzioni che gestiscono le biblioteche aderenti alla RBB (Sistemi bibliotecari, Istituti scolastici, Istituti penitenziari, Fondazioni), Reti bibliotecarie partner per le parti di loro competenza
	- Tempi processo:	Le tempistiche sono interdipendenti con le azioni degli altri soggetti coinvolti, in accordo alle indicazioni regionali e alla durata dei Protocolli d'intesa stipulati con le reti partner
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 2 dipendenti a tempo pieno, che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Variabilità del flusso di lavoro; carenza di personale e carenza di fondi; accordi istituzionali di breve durata (due anni)
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, mentre la necessità di attivare e sperimentare apertura e interoperabilità con altri servizi bibliotecari, per una più estesa applicazione di economie di scala e sperimentazione continua di modelli organizzativi ad alto contenuto tecnologico, al fine di mantenere la sostenibilità dei servizi bibliotecari, ha aumentato in modo esponenziale il carico di lavoro. Il progetto prevede una stretta interoperabilità tra istituzioni autonome, i cui accordi sono generalmente di breve durata (due anni), il che rende particolarmente difficile la progettualità a lungo termine. Mancanza di indirizzi specifici, programmatici e legislativi, a carattere nazionale e regionale.	
Grado di rischio - processo	medio/basso	

Processo N°		14																						
Processo Titolo		GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA -secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - Coordinamento e organizzazione della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC)																						
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione												
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Indicatori								
proprietarie di biblioteche non afferenti a Sistemi Bibliotecari (biblioteche scolastiche, biblioteche degli istituti di pena, fondazioni)	4. in caso di accettazione, predisposizione di un progetto operativo preliminare	4. in caso di accettazione, predisposizione di un progetto operativo preliminare	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																					
	5. elaborazione di un protocollo di intesa per l'adesione alla RBB con definizione delle eventuali quote dovute per i servizi erogati	5. Elaborazione di un protocollo di intesa per l'adesione alla RBB con definizione delle eventuali quote dovute per i servizi erogati																						
	6. approvazione dello Schema del Protocollo d'Intesa con Decreto del Presidente e successiva firma degli aderenti al Protocollo	6. approvazione dello Schema del Protocollo d'Intesa con Decreto del Presidente e successiva firma degli aderenti al Protocollo																						
	7. gestione amministrativa relativa alle procedure di riscossione delle quote	7. gestione amministrativa relativa alle procedure di riscossione delle quote																						
4. Accordi con le reti partner (Cremona, Bergamo, Mantova, Lodi, Sondrio, CSBNG)	1. ricezione di istanza di richiesta di collaborazione (a vario titolo) con la RBB da parte di un'altra rete bibliotecaria	1. ricezione di istanza di richiesta di collaborazione (a vario titolo) con la RBB da parte di un'altra rete bibliotecaria	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP	errori nella stipula degli accordi	mancanza di personale mancanza di formazione	medio/basso																	n.modelli condivisi/n.modelli individuati	100%
	2. analisi dell'istanza e valutazione dell'opportunità di accoglienza della stessa	2. analisi dell'istanza e valutazione dell'opportunità di accoglienza della stessa																						
	3. in caso di diniego risposta motivata	3. in caso di diniego risposta motivata																						
	4. in caso di accettazione, predisposizione di una bozza di accordo di collaborazione e condivisione dei servizi richiesti	4. in caso di accettazione, predisposizione di una bozza di accordo di collaborazione e condivisione dei servizi richiesti																						
	5. predisposizione di opportuno atto di avvio dell'accordo (accordo quadro, protocollo d'intesa, convenzione, etc)	5. predisposizione di opportuno atto di avvio dell'accordo (accordo quadro, protocollo d'intesa, convenzione, etc)																						
	6. approvazione dell'atto con Decreto del Presidente ovvero Determina Dirigenziale	6. approvazione dell'atto con Decreto del Presidente ovvero Determina Dirigenziale																						
	7. gestione amministrativa relativa alle procedure di pagamento e/o riscossione ai sensi degli accordi stipulati	7. gestione amministrativa relativa alle procedure di pagamento e/o riscossione ai sensi degli accordi stipulati																						
5. Predisposizione di documenti necessari alla cooperazione interistituzionale in ambito di servizi bibliotecari	1. coinvolgimento delle istituzioni partner relativamente all'oggetto da normare	1. coinvolgimento delle istituzioni partner relativamente all'oggetto da normare	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																					
	2. individuazione dei contenuti anche con il coinvolgimento di professionisti	2. individuazione dei contenuti anche con il coinvolgimento di professionisti																						
	3. stesura dello schema di documento approvare con Decreto del Presidente	3. stesura dello schema di documento approvare con Decreto del Presidente																						
	4. approvazione del documento con gestione dell'iter per la firma dei sottoscrittori	4. approvazione del documento con gestione dell'iter per la firma dei sottoscrittori																						
6. Contatti professionali con le principali istituzioni dell'ambito biblioteche, a livello regionale, nazionale e internazionale negli ambiti del servizio	1. aggiornamento sull'evoluzione dei servizi e delle attività di riferimento in ambito nazionale, regionale e internazionale	1. aggiornamento sull'evoluzione dei servizi e delle attività di riferimento in ambito nazionale, regionale e internazionale	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																					
	2. contatti professionali con le principali istituzioni di riferimento del settore (partecipazione a incontri)	2. contatti professionali con le principali istituzioni di riferimento del settore (partecipazione a incontri)																						
	3. partecipazione attiva a tavoli tecnici e gruppi di lavoro sovraprovinciali (esempio Regione Lombardia, Rete delle Reti)	3. partecipazione attiva a tavoli tecnici e gruppi di lavoro sovraprovinciali (esempio Regione Lombardia, Rete delle Reti)																						

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	15	
Processo Titolo	GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA – secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - Assistenza e sviluppo software di gestione della RBBC; consolidamento e gestione della rete informativa di comunità; interoperabilità con altri servizi bibliotecari anche a livello interprovinciale e interregionale	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione servizi bibliotecari	
Descrizione del Processo	- Input:	Necessità di fornire assistenza tecnica e garantire lo sviluppo del software di gestione della RBBC e del software di gestione CosedaFare; necessità di formare gli operatori della RBBC
	- Output:	Rilascio del software di gestione delle biblioteche della RBBC (ClavisNG) e messa on line del catalogo condiviso delle biblioteche RBBC (OPAC); sviluppo e diffusione di applicativi di supporto quali app e portale di informazione turistica e culturale Cosedafare; condivisione dei principali servizi bibliotecari con altre reti di cooperazione bibliotecaria (cremonese, bergamasca, mantovana, lodigiana, milanese); formazione degli operatori RBBC
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Istituzioni che gestiscono le biblioteche aderenti alla RBB (Comuni, Sistemi bibliotecari, Istituti scolastici, Istituti penitenziari, Fondazioni), per le parti di loro competenza
	- Tempi processo:	Le tempistiche sono stabilite dalla Programmazione dell'Ente e dal Documento di Indirizzo generale della RBB, approvato dalla Consulta della RBB, e dalla durata dei contratti di incarico con collaboratori esterni
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 2 dipendenti a tempo pieno, che non si occupano esclusivamente di questo processo. L'Ufficio si avvale di 1 collaboratore a tempo pieno e di 1 collaboratore a tempo parziale
	- Interrelazioni con altri processi:	Vedi Processo n 2 "Scelta del contraente nell'ambito di acquisizione di beni e servizi" e Processo n. 3 "Fase esecutiva dei contratti di acquisizione di beni e servizi"
	- Criticità:	Carenza di personale, carenza di fondi
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, mentre la necessità di attivare e sperimentare apertura e interoperabilità con altri servizi bibliotecari, per una più estesa applicazione di economie di scala e sperimentazione continua di modelli organizzativi ad alto contenuto tecnologico, al fine di mantenere la sostenibilità dei servizi bibliotecari, ha aumentato in modo esponenziale il carico di lavoro e la complessità delle attività correlate. Mancanza di indirizzi specifici, programmatici e legislativi, a carattere nazionale e regionale.	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, delle Biblioteche e URP	
Processo N°	16	
Processo Titolo	GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA – secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - Gestione acquisto materiale documentario, catalogazione e prestito interbibliotecario provinciale e interprovinciale	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione servizi bibliotecari	
Descrizione del Processo	- Input:	Servizio di pubblica lettura per reperimento informativo e/o di reperimento fisico del documento bibliografico digitale o analogico. necessità di acquisto centralizzato di documenti per le biblioteche e per l'incremento dei fondi documentali dell'Ufficio Biblioteche; acquisto contenuti per la biblioteca digitale medialibrary (MLOL); catalogazione; movimentazione dei documenti delle biblioteche della RBBC destinati alla catalogazione e al prestito per i cittadini, movimentazione del materiale promozionale di eventi culturali realizzati dalle biblioteche
	- Output:	Acquisto centralizzato di documenti di alta sagistica e di documenti digitali per le biblioteche, finalizzati all' implementazione del catalogo; catalogazione bibliografica; gestione del prestito interbibliotecario e di movimentazione materiale promozionale di eventi culturali realizzate dalle biblioteche e di piccole attrezzature destinate alle biblioteche.
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP; Istituzioni aderenti alla RBB (Comuni, Sistemi bibliotecari, Istituti scolastici, Istituti penitenziari, Fondazioni), per le parti di loro competenza
	- Tempi processo:	I tempi sono specificati nel contratto di affidamento dell'incarico
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 3 persone a tempo pieno e 3 persone a tempo pieno che si occupano anche di altro; l'Ufficio si avvale di n. 14 collaboratori esterni a tempo pieno
	- Interrelazioni con altri processi:	Vedi Processo n. 1 "Programmazione e progettazione dell'acquisizione di beni e servizi", n 2 "Scelta del contraente nell'ambito di acquisizione di beni e servizi" e Processo n. 3 "Fase esecutiva dei contratti di acquisizione di beni e servizi"
	- Criticità:	Variabilità del flusso di lavoro; carenza di personale e carenza di fondi
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, mentre la necessità di attivare e sperimentare apertura e interoperabilità con altri servizi bibliotecari, per una più estesa applicazione di economie di scala e sperimentazione continua di modelli organizzativi ad alto contenuto tecnologico, al fine di mantenere la sostenibilità dei servizi bibliotecari, ha aumentato in modo esponenziale il carico di lavoro.	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore		Settore del Turismo, delle Biblioteche e URP																								
Processo N°		16																								
Processo Titolo		GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA – secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - Gestione acquisto materiale documentario, catalogazione e prestito interbibliotecario provinciale e interprovinciale																								
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione														
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione	Indicatori								
1. gestione acquisto documenti	1. raccolta richieste del fabbisogno di documenti di alta saggiistica e di alta circolazione delle biblioteche della RBB e documenti attinenti alle esigenze dei fondi documentali gestiti dall'Ufficio Biblioteche (Scaffale Professionale e Centro di documentazione la Vetrina)	1. raccolta richieste del fabbisogno di documenti di alta saggiistica e di alta circolazione delle biblioteche della RBB e documenti attinenti alle esigenze dei fondi documentali gestiti dall'Ufficio Biblioteche (Scaffale Professionale e Centro di documentazione la Vetrina)	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																							
	2. analisi del patrimonio posseduto e individuazione delle aree che devono essere incrementate	2. analisi del patrimonio posseduto e individuazione delle aree che devono essere incrementate																								
	3. condivisione dei risultati e definizione dei criteri di acquisto con il Comitato Tecnico dei Direttori della RBB per armonizzare e coordinare le richieste e i bisogni	3. condivisione dei risultati e definizione dei criteri di acquisto con il Comitato Tecnico dei Direttori della RBB per armonizzare e coordinare le richieste e i bisogni																								
	4. acquisto dei documenti sulla base dei criteri individuati tramite piattaforma dedicata del fornitore, con importo a scalare in un arco temporale definito dall'accordo.	4. acquisto dei documenti sulla base dei criteri individuati tramite piattaforma dedicata del fornitore, con importo a scalare in un arco temporale definito dall'accordo.																								
	5. ricevimento dei documenti e controllo bolle di consegna e verifica corretta fatturazione																									
2. monitoraggio delle necessità e progettazione dei servizi	1. ricognizione delle esigenze di catalogazione e di movimentazione documenti delle biblioteche	1. ricognizione delle esigenze di catalogazione e di movimentazione documenti delle biblioteche	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP	mancanza di presa in carico della richiesta rischio di favorire alcune realtà a discapito di altre	mancanza di personale mancanza di tracciabilità	medio/basso																		n. schemi realizzati/n. schemi previsti	100%	
	2. confronto periodico nell'ambito del Comitato Tecnico dei Direttori	2. confronto periodico nell'ambito del Comitato Tecnico dei Direttori																								
	3. individuazione dei massimali e criteri di spesa necessari per la sostenibilità dei servizi	3. individuazione dei massimali e criteri di spesa necessari per la sostenibilità dei servizi																								
	4. lavoro preparatorio interno sulla base dei dati statistici estratti dal sistema gestionale della RBBC; per il servizio di prestito interbibliotecario studio sulla viabilità del territorio	4. lavoro preparatorio interno sulla base dei dati statistici estratti dal sistema gestionale della RBBC; per il servizio di prestito interbibliotecario studio sulla viabilità del territorio																								
	5. definizione del progetto tecnico condiviso e approvato dal Comitato tecnico dei Direttori dei Sistemi bibliotecari della RBBC, con indicatori per la ripartizione delle quote di spese assegnate ai Sistemi bibliotecari	5. definizione del progetto tecnico condiviso e approvato dal Comitato tecnico dei Direttori dei Sistemi bibliotecari della RBBC, con indicatori per la ripartizione delle quote di spese assegnate ai Sistemi bibliotecari																								
3.gara d'appalto			Processo n. 1 "Programmazione e progettazione dell'acquisizione di beni e servizi", n. 2 "Scelta del contraente nell'ambito di acquisizione di beni e servizi" e Processo n. 3 "Fase esecutiva dei contratti di acquisizione di beni e servizi"																							
4. Sviluppo, arricchimento e armonizzazione del catalogo collettivo della rete bibliotecaria bresciana e cremonese e reti partner	1. adeguamento del "Protocollo di scelte catalografiche" : documento sempre aggiornato disponibile nella pagina dedicata agli operatori sul portale Opac	1. adeguamento del "Protocollo di scelte catalografiche" : documento sempre aggiornato disponibile nella pagina dedicata agli operatori sul portale Opac	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP	errata applicazione delle scelte catalografiche; mancata condivisione dei criteri delle scelte catalografiche	mancanza di personale; mancanza di formazione	medio/basso																			n.incontri di formazione eseguiti/n. incontri formazione previsti	100%
	2. tempestiva comunicazione degli aggiornamenti relativi alle soluzioni adottate tramite mailing list dedicata gestita dall'Ufficio Biblioteche	2. tempestiva comunicazione degli aggiornamenti relativi alle soluzioni adottate tramite mailing list dedicata gestita dall'Ufficio Biblioteche																								
	3. Coordinamento e aggiornamento catalogatori, compreso gli operatori attivi nei Sistemi bibliotecari - incontri formativi periodici	3. Coordinamento e aggiornamento catalogatori, compreso gli operatori attivi nei Sistemi bibliotecari - incontri formativi periodici																								
	4. manutenzione e controllo periodico dei record catalografici inseriti per mantenere l'efficienza del catalogo collettivo RBBC	4. manutenzione e controllo periodico dei record catalografici inseriti per mantenere l'efficienza del catalogo collettivo RBBC																								

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	17	
Processo Titolo	Concessione ed erogazione contributi in materia di Biblioteche (L.R. 25/2016)	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Finanziamento regionale della Rete Bibliotecaria
	- Output:	Riparto e liquidazione dei fondi previa verifica delle attività svolte
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP nonché i Comuni appartenenti alla Rete Bibliotecaria (anche in forma associata) per gli aspetti di loro competenza
	- Tempi processo:	
	- Risorse Umane:	2 oltre la PO responsabile
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	
Elementi di contesto del Processo	Processo di riforma delle Province che comporta un continuo cambiamento del contesto nel quale ci si trova ad operare. In seguito alla Legge Regionale 25/2016 subentrata alla Legge Regionale 81/85, non esiste più la delega della Regione alle Province in materia di erogazione contributi. Di conseguenza, l'eventuale erogazione di contributi ai Sistemi Bibliotecari dipende dalla volontà politica e dalla disponibilità finanziaria dell'Ente. Mancanza di risorse finanziarie e di contributi regionali.	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	18	
Processo Titolo	Elaborazione e pubblicazione sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente dei dati e delle informazioni relativi agli obblighi di pubblicazione del Dlgs 33/2013, delle Linee Guida Anac e del PTPCT dell'Ente	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione delle informazioni	
Descrizione del Processo	- Input:	Esigenza di pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente proveniente da tutti i Settori dell'Ente
	- Output:	Inserimento nella sezione di Amministrazione Trasparente
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
	- Tempi processo:	Tempestivo
	- Risorse Umane:	1 P.O. +1 a tempo pieno + 1 a part time + un collaboratore a tempo pieno che si occupano anche di altre attività
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Limitate risorse umane
Elementi di contesto del Processo	Inserimento notizie e documenti e creazione di pagine in ottemperanza agli obblighi dell'Amministrazione Trasparente per tutto l'Ente. Limitate risorse umane	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	19	
Processo Titolo	Redazione del portale istituzionale, del portale Cose da Fare e Bresciagov per la gestione GAS (Guida ai Servizi), aggiornamento sul portale IPA (indice delle Pubbliche Amministrazioni) e app Brescia per te - Eventi, con riferimento alle funzioni di comunicazione e informazione; gestione dei canali social istituzionali, compresa la programmazione e il monitoraggio (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione delle informazioni	
Descrizione del Processo	- Input:	Richiesta aggiornamento, controllo e inserimento pagine/notizie/eventi/materiale su Portali e App
	- Output:	Inserimento e aggiornamento
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
	- Tempi processo:	Tempestivo
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 a tempo pieno + 2 collaboratori + 1 a part time che si occupa anche di altre attività
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Limitate risorse umane
Elementi di contesto del Processo	Negli ultimi anni (dal 2016 circa) l'Ente ha aumentato l'interazione digitale interna e con il cittadino predisponendo portali e app correlate che vanno periodicamente aggiornati con l'inserimento di notizie, eventi, documenti e la creazione e correzione di pagine. Dal 2014 l'Ente ha progressivamente aumentato la sua visibilità sui canali social e provvede al quotidiano inserimento di post, notizie e documenti e alla creazione di pagine. Limitate risorse umane.	
Grado di rischio - processo	Medio/Bassa	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	20	
Processo Titolo	Gestione delle richieste dell'utenza, interna ed esterna, presentate via telefono, posta elettronica e attraverso i social, in base alla legge 150/00	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione delle informazioni	
Descrizione del Processo	- Input:	Richiesta di informazioni/supporto interna e esterna
	- Output:	Evasione della richiesta
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
	- Tempi processo:	Tempestivo
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 dipendente a tempo pieno che si occupano anche di altre attività
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	Limitate risorse umane
Elementi di contesto del Processo	La Provincia di Brescia ha istituito, ai sensi della L. 150/2000, un apposito Ufficio URP	
Grado di rischio - processo	Medio/Basso	

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	21	
Processo Titolo	Attività di segreteria e di supporto alle Posizioni Organizzative e al personale del Settore del Turismo, Biblioteche e URP - Gestione amministrativa Affari Generali	
Area di Rischio	Area di rischio specifica: attività di Segreteria	
Descrizione del Processo	- Input:	necessità di provvedere alle attività amministrative del settore
	- Output:	Attività di segreteria, supporto alle Posizioni Organizzative e al personale del Settore
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP (Ufficio Affari generali)
	- Tempi processo:	Tempestivo
	- Risorse Umane:	2 P.O. + 3 dipendenti a tempo pieno (di cui 2 a tempo determinato)+ 3 a part time + 2 collaboratore (che si dedicano anche ad altro)
	- Criticità:	Carenza di personale
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato un'importante riduzione del personale addetto al processo. Le normative introdotte negli ultimi anni in ambito di Trasparenza, Anticorruzione, Privacy, mappatura e digitalizzazione dei processi, la sperimentazione del software dei giustificativi, la gestione dello smart working e l'emergenza sanitaria nonché i recenti Decreti Legislativi hanno incrementato il carico di lavoro e le esigenze di formazione.	
Grado di rischio - processo	medio-basso	

Settore	Settore del Turismo, delle Biblioteche e URP	
Processo N°	22	
Processo Titolo	GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA: secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - gestione del Centro di documentazione La Vetrina e promozione dei servizi della RBBC e delle attività di promozione della lettura e della biblioteca	
Area di Rischio	Altra Area di Rischio: Gestione servizi bibliotecari	
Descrizione del Processo	- Input:	Esigenza di sostegno alle biblioteche RBBC nel settore della promozione della lettura e dell'aggiornamento professionale e della comunicazione
	- Output:	Supporto alle biblioteche in merito ai servizi bibliotecari, con particolare riferimento ai più giovani; supporto alle attività di comunicazione dei servizi bibliotecari e sostegno alla formazione delle professionalità richieste
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, delle Biblioteche e URP; Comuni e Istituzioni che gestiscono le biblioteche aderenti alla RBB (Sistemi bibliotecari, Istituti scolastici, Istituti penitenziari, Fondazioni), per le parti di loro competenza
	- Tempi processo:	Le tempistiche variano a seconda delle progettualità che hanno calendarizzazioni specifiche individuate nella fase di elaborazione dei singoli progetti
	- Risorse Umane:	1 P.O.+2 persone a tempo pieno che si occupano anche di altro; 2 collaboratori esterni a tempo pieno
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	carezza di personale, carezza di fondi
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo, mentre la necessità di attivare e sperimentare apertura e interoperabilità con altri servizi bibliotecari, per una più estesa applicazione di economie di scala e sperimentazione continua di modelli organizzativi ad alto contenuto tecnologico, al fine di mantenere la sostenibilità dei servizi bibliotecari, ha aumentato in modo esponenziale il carico di lavoro.	
Grado di rischio - processo	Trascurabile	

Settore		Settore del Turismo, delle Biblioteche e URP																					
Processo N°		22																					
Processo Titolo		GESTIONE DELLA RETE BIBLIOTECARIA BRESCIANA: secondo quanto previsto dalla Legge 7 aprile 2014 n. 56, dalla legge quadro L. 25/2016, con relativi programmi annuali e pluriennali - gestione del Centro di documentazione La Vetrina e promozione dei servizi della RBBC e delle attività di promozione della lettura e della biblioteca																					
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione											
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazione	Fasi	Tempi di realizzazione						
1. Raccolta e monitoraggio dei bisogni formativi e dei servizi di carattere sovrasistemico degli operatori delle biblioteche della RBB	1. Attuazione delle linee di indirizzo programmatico e ricognizione delle esigenze e dei bisogni delle biblioteche RBBC con la collaborazione dei Direttori dei Sistemi Bibliotecari	1. Attuazione delle linee di indirizzo programmatico e ricognizione delle esigenze e dei bisogni delle biblioteche RBBC con la collaborazione dei Direttori dei Sistemi Bibliotecari	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP	rilevazione inadeguata dei fabbisogni	mancato coordinamento	trascurabile																n. documenti prodotti/n. documenti previsti	100%
	2. valutazione dello stato del servizio e stesura di un progetto operativo	2. valutazione dello stato del servizio e stesura di un progetto operativo																					
	3. valutazione delle professionalità necessarie e dei carichi di lavoro	4. valutazione delle professionalità necessarie e dei carichi di lavoro;																					
2. Supporto alla gestione delle biblioteche degli Istituti di Pena (Casa Circondariale "Nerio Fichione" di Brescia - Canton Mombello e Casa di reclusione di Brescia - Verzano)	1. redazione di un Protocollo d'intesa con gli Istituti di pena per la gestione dei servizi bibliotecari in carcere	1. redazione di un Protocollo con gli Istituti di pena per la gestione dei servizi bibliotecari in carcere	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																				
	2. individuazione delle professionalità necessarie per il regolare svolgimento del servizio concordato	2. individuazione delle professionalità necessarie per il regolare svolgimento del servizio concordato																					
	3. stesura del capitolato tecnico	3. stesura del capitolato tecnico																					
	4. supporto alla gestione amministrativa delle gare	4. supporto alla gestione amministrativa delle gare																					
	5. catalogazione dei documenti di proprietà delle biblioteche carcerarie con personale interno																						
6. gestioni dei rapporti istituzionali con la Direzione degli Istituti di pena	6. gestioni dei rapporti istituzionali con la Direzione degli Istituti di pena																						
3. gestione e sviluppo del Centro di Documentazione "La Vetrina" (60.000 volumi) specializzato nell'editoria per bambini e ragazzi	1. definizione di un progetto pluriennale di sviluppo del Centro di Documentazione secondo la programmazione istituzionale	1. definizione di un progetto pluriennale di sviluppo del Centro di Documentazione secondo la programmazione istituzionale	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																				
	2. individuazione delle professionalità necessarie per il regolare svolgimento del servizio concordato	2. individuazione delle professionalità necessarie per il regolare svolgimento del servizio concordato																					
	3. individuazione delle competenze interne e del carico di lavoro e definizione del fabbisogno di servizi esterni	3. individuazione delle competenze interne e del carico di lavoro e definizione del fabbisogno di personale esterno																					
	4. stesura del capitolato tecnico	4. stesura del capitolato tecnico																					
	5. supporto alla gestione amministrativa delle gare	5. supporto alla gestione amministrativa delle gare																					
	6. catalogazione dei documenti acquisiti																						
	7. monitoraggio e gestione del servizio	7. monitoraggio e gestione del servizio																					
4. comunicazione delle attività della RBBC sull'Opac e sui principali social (facebook e Instagram), app dedicate (Brescia per te biblioteche, Brescia per te eventi) e portali "Cose da fare" e Opac; gestione della mailing list della RBB (costante aggiornamento dell'indirizzario e inoltro comunicazioni di servizio)	1. studio delle strategie per gestire la Comunicazione dei servizi della RBBC	1. studio delle strategie per gestire la Comunicazione dei servizi della RBB	Ufficio Biblioteche - Settore del Turismo, Biblioteche e URP																				
	2. individuazione delle professionalità necessarie a supportare una corretta comunicazione	2. individuazione delle professionalità necessarie a supportare una corretta comunicazione																					
	3. individuazione delle competenze interne e del carico di lavoro e definizione del fabbisogno di servizi esterni	3. individuazione delle competenze interne e del carico di lavoro e definizione del fabbisogno di personale esterno																					
	4. stesura di un progetto della comunicazione integrato con l'ufficio Urp	4. stesura di un progetto della comunicazione integrato con l'ufficio Urp																					
	5. stesura del capitolato tecnico	5. stesura del capitolato tecnico																					
	6. supporto alla gestione amministrativa delle gare	6. supporto alla gestione amministrativa delle gare																					

Settore	Settore del Turismo, Biblioteche e URP	
Processo N°	23	
Processo Titolo	Rilascio duplicati patentini - modifica dati negli elenchi ufficiali - attivazione misure compensative richieste dal MIBACT (Ministero dei Beni Culturali e del Turismo)	
Area di Rischio	Area di Rischio Generale: Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	
Descrizione del Processo	- Input:	Presentazione istanza richiesta duplicati - aggiornamento elenchi ufficiali - richiesta da parte del Ministero dei Beni Culturali e del Turismo di attivazione delle misure compensative per il riconoscimento del titolo di Guida o Accompagnatore Turistico rilasciato in un paese estero
	- Output:	Rilascio duplicato patentino - modifica dati personali negli elenchi ufficiali - attivazione misure compensative e riconoscimento del validità del titolo conseguito all'estero
	- Responsabilità connesse alla corretta realizzazione del processo:	Settore del Turismo, Biblioteche e URP
	- Tempi processo:	tempi subordinati alle diverse tipologie di istanza nel rispetto delle normative attinenti ai singoli procedimenti
	- Risorse Umane:	1 P.O. + 1 dipendente a tempo pieno che non si occupano solo di questo
	- Interrelazioni con altri processi:	
	- Criticità:	
Elementi di contesto del Processo	La riforma delle Province (L. 56/14) ha determinato una riduzione del personale addetto al processo. Il numero delle istanze è molto contenuto per quanto riguarda il rilascio dei duplicati e la modifica dei dati negli elenchi, l'istruttoria include dichiarazioni di smarrimento rilasciate alle forze dell'ordine, la procedura di convalida dei titoli conseguiti all'estero si è verificata raramente nel passato. La tipologia di attività non presenta particolari rischi corruttivi pertanto si ritiene che le Misure Generali siano sufficienti	
Grado di rischio - processo	trascurabile	

Settore		Settore del Turismo, Biblioteche e URP																						
Processo N°		23																						
Processo Titolo		Rilascio duplicati patentini - modifica dati negli elenchi ufficiali - attivazione misure compensative richieste dal MIBACT (Ministero dei Beni Culturali e del Turismo)																						
Fasi	Attività in presenza	Attività da remoto	Responsabilità (Settore/Ufficio)	Eventi rischiosi per Fase	Fattori abilitanti dell'evento rischioso	Grado di rischio - fase	Misure già consolidate					Misure da consolidare/di nuova introduzione												
							Misure già consolidate	Tipologia della Misura	Fase Unica e annualità	Indicatori	Risultato atteso	Misure da consolidare	Tipologia della Misura	Fasi	Tempi di realizzazio ne	Fasi	Tempi di realizzazi one	Fasi	Tempi di realizzazio ne	Fasi	Tempi di realizzazi one	Fasi	Tempi di realizzazi one	Indicatori
1. Ricezione istanza duplicati patentini abilitativi	1. ricezione al protocollo	1. ricezione al protocollo	Settore Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Turismo - Funzioni Delegate - Ufficio Professioni Turistiche	ritardi nell'esecuzione dell'istruttoria	mancanza di personale	trascurabile																		
	2. richiesta di motivazione(furto, smarrimento, deterioramento, mancato ritiro presso Regione Lombardia) e della denuncia presso autorità di Brescia	2. richiesta di motivazione(furto, smarrimento, deterioramento, mancato ritiro presso Regione Lombardia) e della denuncia presso autorità di Brescia																						
2. Acquisizione dati necessari al rilascio	1. invio modulo con elenco dei dati richiesti, necessari al rilascio, e di una foto	1. invio modulo con elenco dei dati richiesti, necessari al rilascio, e di una foto	Settore Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Turismo - Funzioni Delegate - Ufficio Professioni Turistiche																					
	2. consegna informativa sul Trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 e Dlgs 101/2018	2. consegna informativa sul Trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 679/2016 e Dlgs 101/2018																						
3. Verifica della documentazione agli atti dell'Ente o presso altri enti per per la conferma di abilitazioni extra-provinciali	1. verifica dei dati presenti agli atti dell'Ente	1. verifica dei dati presenti agli atti dell'Ente	Settore Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Turismo - Funzioni Delegate - Ufficio Professioni Turistiche																					
	2. In caso di abilitazione extra-provinciale, invio mail all'Ente che ha rilasciato il documento	2. In caso di abilitazione extra-provinciale, invio mail all'Ente che ha rilasciato il documento																						
	3. acquisizione agli atti della documentazione ricevuta da altro Ente	3. acquisizione agli atti della documentazione ricevuta da altro Ente																						
	4. predisposizione degli atti necessari per il rilascio del duplicato	4. predisposizione degli atti necessari per il rilascio del duplicato																						
4. Modifica dati presenti negli elenchi ufficiali degli esercenti le professioni turistiche	1. ricezione istanza da parte di guide, accompagnatori, associazioni di categoria per residenti o abilitati a Brescia	1. ricezione istanza da parte di guide, accompagnatori, associazioni di categoria per residenti o abilitati a Brescia	Settore Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Turismo - Funzioni Delegate - Ufficio Professioni Turistiche																					
	2. invio apposita modulistica e informativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati	2. invio apposita modulistica e informativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati																						
	3. verifica veridicità delle modifiche richieste	3. verifica veridicità delle modifiche richieste																						
	4. aggiornamento degli elenchi agli atti e degli elenchi ufficiali pubblicati sul sito istituzionale	4. aggiornamento degli elenchi agli atti e degli elenchi ufficiali pubblicati sul sito istituzionale																						
5. Attivazione misure compensative per il riconoscimento della validità della qualifica di Guida Turistica o Accompagnatore Turistico conseguita all'estero - DL 09/11/2007 n 206 Direttiva UE 2013/55 DL 28/01/2016 n. 15	1. l'utente inoltra al Mibact un'istanza di riconoscimento della qualifica professionale di Guida Turistica o Accompagnatore Turistico conseguita all'estero; in caso accoglimento il Mibact emana un decreto la cui applicazione è demandata alle Province	1. l'utente inoltra al Mibact un'istanza di riconoscimento della qualifica professionale di Guida Turistica o Accompagnatore Turistico conseguita all'estero; in caso accoglimento il Mibact emana un decreto la cui applicazione è demandata alle Province	Settore Turismo, Biblioteche e URP - Ufficio Turismo - Funzioni Delegate - Ufficio Professioni Turistiche																					
	2. ricezione del decreto del Mibact, sua protocollazione e acquisizione agli atti	2. ricezione del decreto del Mibact, sua protocollazione e acquisizione agli atti																						
	3. ricezione dell' istanza da parte del candidato con l'opzione di scelta di una delle misure compensative previste dal decreto ministeriale	3. ricezione dell' istanza da parte del candidato con l'opzione di scelta di una delle misure compensative previste dal decreto ministeriale																						
	4. attivazione delle misure da parte della provincia	4. attivazione delle misure da parte della provincia																						
	5. superata la misurata, la Provincia rilascia il tesserino abilitante	5. superata la misurata, la provincia rilascia il tesserino abilitante																						
	6. aggiornamento e acquisizione agli atti del rilascio del patentino	6. aggiornamento e acquisizione agli atti del rilascio del patentino																						
	7. inserimento del nominativo negli elenchi del sito istituzionale della Provincia di Brescia	7. inserimento del nominativo negli elenchi del sito istituzionale della provincia di Brescia																						