



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS AFARIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE  
ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Ufficio del Controllo Interno di Gestione

**RAPPORTO DI GESTIONE ANNO 2013**  
**ASSESSORATO DEL TURISMO,**  
**ARTIGIANATO E COMMERCIO**

**ALLEGATO B**

**7 DI 13**



## ALLEGATO 7

### ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

#### INDICE ALLEGATO 7

07.01	Introduzione D. G. del Turismo, Artigianato e Commercio	pag.	1
-------	--	------	---

#### INDICE DEGLI ALLEGATI

1	<i>Presidenza</i>
2	<i>Affari Generali, Personale e Riforma della Regione</i>
3	<i>Programmazione, Bilancio, Credito e Assetto del Territorio</i>
4	<i>Enti Locali, Finanze e Urbanistica</i>
5	<i>Difesa dell'Ambiente</i>
6	<i>Agricoltura e Riforma Agro-Pastorale</i>
7	<i>Turismo, Artigianato e Commercio</i>
8	<i>Lavori Pubblici</i>
9	<i>Industria</i>
10	<i>Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale</i>
11	<i>Pubblica Istruzione, Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport</i>
12	<i>Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale</i>
13	<i>Trasporti</i>



## INTRODUZIONE

Questo volume del Rapporto di Gestione riporta la sintesi delle attività svolte e dei risultati raggiunti nell'esercizio dall'Assessorato, ed è articolato per Direzione generale, con l'obiettivo di evidenziare i fatti gestionali significativi dell'anno.

Analogamente all'esercizio precedente, il quadro finanziario delle risorse complessivamente gestite dalla Direzione generale, nel corso del 2013, è riportato nel volume "Allegato A – Reportistica dati finanziari", per consentire un'analisi puntuale e comparata di tutte le articolazioni dell'Amministrazione regionale.

Lo schema adottato per l'esposizione delle informazioni consente al lettore di ottenere una visione completa sulle competenze e sulle funzioni svolte. Inoltre, risulta possibile mappare l'impiego delle risorse umane e finanziarie per lo svolgimento delle attività oggetto di monitoraggio, unitamente all'analisi dei risultati concretamente conseguiti a livello di Direzione di servizio. Queste informazioni sono arricchite dall'analisi della gestione per obiettivi. In particolare, gli sviluppi implementati sul modulo PS, *Project System*, appartenente al sistema informatico SIBAR-SAP, garantiscono l'immediata visualizzazione di numerosi elementi riconducibili alla pianificazione e alla consuntivazione degli obiettivi. Tali funzionalità del sistema garantiscono un utilizzo maggiormente diffuso del monitoraggio periodico delle attività direzionali.

Le informazioni esposte in ciascun Rapporto di Gestione sono articolate nei seguenti punti:

- Il ciclo della *performance*;
- il quadro generale dell'attività svolta nell'esercizio;
- la struttura organizzativa e le risorse umane;
- le azioni ed i risultati.

Il raffronto con le esperienze precedenti consente di rilevare un tendenziale miglioramento nella concreta attuazione del processo di comparazione tra obiettivi previsti e risultati ottenuti. Inoltre, è possibile apprezzare un più solido approccio ed un significativo coinvolgimento delle strutture organizzative. Invero, le Direzioni generali/Partizioni amministrative hanno contribuito, nell'anno 2013, alla concreta realizzazione dell'attività di pianificazione degli obiettivi gestionali basata sul sistematico impiego dello strumento a tal fine proposto dall'Ufficio (Programmi Operativi Annuali - POA).

In sintesi, gli strumenti conoscitivi e le funzionalità esistenti assicurano alla direzione manageriale l'immediata fruibilità delle informazioni necessarie per accompagnare e assistere le attività gestionali. In tal senso, il progetto SIBAR ha certamente garantito l'ottenimento di questi risultati. Pertanto, in futuro si potrà assicurare un maggior livello di trasparenza all'azione del Governo regionale, nell'ottica di rendere conto ai cittadini di quali siano state le scelte strategiche operate e di "dove" e "come" siano state impiegate le risorse disponibili.

Le attività svolte nell'ambito del processo di controllo si basano:

1. sull'elevata specializzazione dei *controller*, quali referenti (in numerosi casi vero e proprio gruppo interdisciplinare) operanti all'interno di ciascuna Direzione, al fine di supportare il decentramento delle relative attività, di fornire un sistematico supporto ai centri decisionali e di assicurare il collegamento funzionale con l'Ufficio del Controllo Interno di Gestione;
2. su monitoraggi periodici atti a supportare l'analisi degli scostamenti tra quanto pianificato e realizzato o in via di realizzazione, attraverso lo strumento del Programma Operativo Annuale (POA). Ciò è valido sia con riferimento agli obiettivi finanziari e sia a quelli non finanziari;
3. su un unico schema di rappresentazione dei risultati adottato da tutte le articolazioni amministrative di cui agli Allegati B;
4. sulla verifica dei contenuti da parte di ciascun Direttore generale.

**ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E  
CUMMÈRTZIU**

**ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E  
COMMERCIO**

**07.01 Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio**

Direttore Generale:

Adamo Pili

Referente per il Controllo Interno di Gestione della D.G.:

Angela Rita Carrusci

Ufficio del Controllo Interno di Gestione

Commissione di direzione: Graziano Boi Enrico Rinaldi

## Indice

1.	IL CICLO DELLA PERFORMANCE 2013	5
2.	IL QUADRO GENERALE DELL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ESERCIZIO 2013	7
2.1.	Dati finanziari	14
3.	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LE RISORSE UMANE	16
3.1.	La struttura organizzativa della Direzione Generale	16
3.1.1.	La correlazione tra la struttura organizzativa della Direzione Generale e gli obiettivi assegnati alla dirigenza	17
3.2.	Il quadro organizzativo della Direzione Generale	21
3.2.1.	Le attività e i risultati degli Enti, Aziende, Istituti e Agenzie	22
4.	LE AZIONI ED I RISULTATI	26
4.1.	Servizio Affari Generali	26
4.1.1.	Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013	26
4.1.2.	Le attività e i risultati	26
4.2.	Servizio del SITAC (Sistema informativo del turismo, artigianato e commercio)	40
4.2.1.	Obiettivi e normativa di riferimento	40
4.2.2.	Le attività e i risultati	40
4.3.	Servizio Sostegno alle Imprese	45
4.3.1.	Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013	45
4.4.	Servizio Gestione Progetti Nazionali e Comunitari	54
4.4.1.	Normativa di riferimento	54

4.4.2. Le attività e i risultati	55
4.5. Servizio Sviluppo dell'offerta e disciplina di settore	64
4.5.1. Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013	64
4.5.2. Obiettivi e normativa di riferimento	67
4.5.3. Le attività e i risultati	68



## 1. IL CICLO DELLA PERFORMANCE 2013

Le attività collegate al ciclo della performance 2013 dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio sono iniziate nel mese di gennaio con l'avvio di una fase di confronto tra il Direttore Generale e i Direttori di Servizio, propedeutica alla predisposizione di una proposta di obiettivi da sottoporre all'organo politico.

L'attribuzione alla Direzione Generale degli obiettivi strategici è avvenuta a seguito delle interlocuzioni con l'Assessore, durante le quali è stata esaminata ed integrata la proposta di obiettivi strategici per il 2013 formulata dalla struttura amministrativa. Con nota prot. n. 106/gab del 12 febbraio 2013, l'Assessore ha formalmente assegnato alla Direzione - ai sensi degli artt. 8 e 9 della L.R. 31/98 - i medesimi obiettivi, da tradurre in obiettivi operativi per le Direzioni di Servizio.

Con determinazione n. 88 del 13 febbraio 2013 è stato formalizzato il Programma Operativo Annuale per l'anno 2013.

Con tale provvedimento, il Direttore Generale, dopo aver condiviso con ciascun Dirigente in appositi incontri gli obiettivi gestionali operativi ed averli successivamente esposti anche all'Assessore nel corso di una riunione a ciò dedicata, ha assegnato ai cinque Direttori di Servizio dell'Assessorato gli stessi obiettivi, strumentali al perseguimento degli obiettivi strategici indicati dall'Assessore.

Con successive note prot n. 131/gab del 27 febbraio 2013 e n. 359/gab del 18 giugno 2013 l'Assessore ha attribuito alla Direzione Generale ulteriori obiettivi ad integrazione di quelli precedentemente assegnati con la citata nota n. 106/gab del 12 febbraio 2013.

Alla luce di tali integrazioni si è resa necessaria una rimodulazione del Programma Operativo annuale 2013 che il Direttore Generale ha formalizzato con Determinazione n.758 del 05 luglio 2013.

La diffusione degli obiettivi strategici e degli obiettivi operativi è stata ampiamente assicurata all'interno della struttura dell'Assessorato. Infatti, la condivisione con i Direttori di Servizio è avvenuta sia in fase di predisposizione del P.O.A. che successivamente all'adozione del provvedimento formale.

Inoltre, la Direzione Generale, ritenuto di dover porre in essere le condizioni necessarie al perseguimento degli obiettivi gestionali operativi, e quindi degli obiettivi strategici, anche attraverso la collaborazione di tutti i dipendenti, ha disposto che ogni Direttore di Servizio attribuisse degli specifici obiettivi ai singoli dipendenti del Servizio, attraverso un format allegato alle citate Determinazioni. I Direttori di Servizio sono stati altresì invitati ad esporre al personale, attraverso appositi incontri, le strategie e le attività da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi.

Con l'utilizzo delle cartelle condivise, nelle quali sono stati salvati i documenti inerenti l'avvio del ciclo della governance 2013, tutti i dipendenti hanno potuto disporre della documentazione prodotta ai fini di una effettiva conoscenza delle strategie indicate e degli obiettivi da perseguire.

Nel corso dell'anno, la Direzione ha provveduto ad inviare all'Ufficio del Controllo Interno di Gestione sia le note con le quali l'Assessore ha assegnato – e successivamente integrato – gli obiettivi strategici, sia la Determinazione di adozione del Programma Operativo Annuale 2013 che la Determinazione di rimodulazione dello stesso P.O.A..

Proseguendo nell'esame delle fasi del ciclo della governance, si è provveduto al caricamento sul sistema SIBAR PS degli obiettivi assegnati con il P.O.A. e alla necessaria condivisione delle schede O.G.O. con i Direttori di Servizio, con successivo invio delle stesse all'Ufficio del Controllo Interno di Gestione.

Considerato che la necessaria rimodulazione del Programma Operativo è stata posta in essere nel mese di luglio, si è ritenuto di dover “saltare” la fase del monitoraggio prevista al 30 giugno, mentre sono state effettuati e caricati su SIBAR i monitoraggi al 30 settembre ed al 31 dicembre con la predisposizione da parte dei Direttori di Servizio e del Direttore Generale di apposite schede che, in riferimento agli indicatori precedentemente individuati, hanno attestato il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi.

Tali schede anch'esse caricate su SIBAR, debitamente sottoscritte, sono state inviate all'Ufficio del Controllo Interno di Gestione.

## 2. IL QUADRO GENERALE DELL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ESERCIZIO 2013

In base alla L.R. 07/01/1977, n. 1 "Norme sull'organizzazione amministrativa della Regione sarda e sulle competenze della Giunta, della Presidenza e degli Assessorati regionali", all'articolo 16 vengono definite le informazioni sul mandato istituzionale e la missione dell'Assessorato come di seguito riportato:

Art.16

L'Assessorato del turismo, artigianato e commercio è competente in materia di:

- a) attività di promozione e propaganda per lo sviluppo turistico;
- b) industria alberghiera;
- c) programmazione delle infrastrutture di interesse turistico;
- d) artigianato;
- e) commercio;
- f) disciplina annonaria;
- g) fiere e mercati;
- h) incentivazioni creditizie nelle materie di competenza dell'Assessorato.

In merito all'articolazione del P.O.A. in O.G.O., si riporta nelle tabelle che seguono l'elenco degli obiettivi gestionali operativi individuati, correlati agli obiettivi strategici assegnati dall'Assessore:

Si riporta nelle tabelle che seguono, l'elenco degli obiettivi gestionali operativi individuati.

STRATEGIA	Obiettivi strategici 2013	Progetti 2013 (art. 2 LR 11/06)	Numero OGO	Obiettivi Gestionali Operativi 2013 (descrizione)	Codice OGO	Servizio competente
01 Istituzioni	Semplificazione, sburocratizzazione e trasparenza, velocizzazione e monitoraggio della spesa, azione di supporto all'organo politico	20130050	1	contenzioso	201300501	AA.GG.
			2	riordino archivi	201300502	AA.GG.
			3	velocizzazione ricerca documentazione	201300503	AA.GG.
			4	controllo dichiarazioni sostitutive	201300504	AA.GG.
			5	controllo tecnico	201300505	AA.GG.
			6	contenimento spese	201300506	AA.GG.
			7	riduzione sprechi materiale	201300507	AA.GG.
			8	assistenza informatica	201300508	SITAC
	Riordino comparto pubblico del turismo	20130051	9	predisposizione DDLriordino comparto	201300511	D.G.
			10	predisposizione atti indirizzo Sardegna promozione	201300512	D.G.
			11	predisposizione Statuto ASP	201300513	D.G.
	Sostegno alla competitività delle imprese nei comparti turismo artigianato e commercio	20130052	12	Sardegna Turismo: miglioramento capacità di esternalizzazione	201300521	SITAC
			13	Sardegna Turismo: impianto portale multilingua	201300522	SITAC
			14	Sardegna Turismo: canali social	201300523	SITAC
			15	Sardegna Turismo archiviazione contenuti multimediali	201300524	SITAC



Destagionalizzazione – Rafforzamento sinergia cost-interno	20130055	28	Avvio del progetto "Il passato è presente" - Recupero e valorizzazione degli archivi storici ESIT e ISOLA	201300551	D.G.
		29	Predisposizione del Progetto "Sardegna Accessibile"	201300552	D.G.
		30	Direttive di attuazione Linea di Attività 4.2.4.a	201300553	PNC
		31	Avvio censimento negozi storici	2013005541	DS
			avvio censimento ristoranti tipici	2013005542	DS
Analisi e reportistica periodica settoriale TAC e valutazione	20130056	32	Customer satisfaction verificare grado soddisfazione dell'utenza	201300561	AA.GG
		33	Customer satisfaction fase 2 - Individuare i possibili provvedimenti e/o modifiche organizzative da adottare al fine di migliorare il servizio sulla base delle attese e dei suggerimenti raccolti durante l'indagine	201300562	AA.GG
		34	gestione convenzioni con le banche	201300563	SI
		35	Customer satisfaction su servizi erogati: su L.R. 7/55 e su CCN	201300564	DS
Riordino normativo Turismo Artigianato Commercio	20130057	36	Pubblicazione albo professioni turistiche con autorizzazione al trattamento dati personali, pubblicazione recapiti per agevolare la scelta da parte degli utenti, indicazione lingue straniere conosciute, emissione cartellino unico di riconoscimento	201300571	DS
		37	Istituzione dell'anagrafe delle imprese che operano nel turismo: anagrafica degli operatori del turismo, indirizzario e popolamento area operatori. Uso dell'area operatori per organizzazione delle fiere secondo semestre	201300572	DS
		38	Avvio di un nuovo sistema di valutazione delle strutture ricettive	201300573	DS
		39	Nuove direttive per i CCN: approvazione nuovi criteri e nuovo bando	201300574	DS
Programma regionale dei Fondi UE 2014-2020 ricompreso nel Quadro strategico comune (QSC)	20130058	40	Elaborazione proposta di programmazione delle risorse europee 2014-2020	201300581	AA.GG
				201300582	SITAC
				201300583	SI
				201300584	PNC
				201300585	DS

Nell'anno 2013 la Legge Finanziaria Regionale e la Legge di bilancio sono state approvate soltanto alla fine del mese di maggio, con tutte le ripercussioni che ne sono derivate sull'operatività dell'Amministrazione Regionale.

Anche i limiti imposti dal patto di stabilità interno hanno inciso notevolmente sulla capacità di impegno e pagamento dell'Assessorato, nonché sulla possibilità di programmare la gestione della spesa da parte dei Servizi.

In proposito, all'adozione di una prima delibera della Giunta Regionale, sono seguiti numerosi decreti dell'Assessore della Programmazione che aumentavano, di volta in volta, il plafond disponibile. Conseguentemente, ai sensi della L.R. 31/98, l'Assessore del Turismo, Artigianato e Commercio ha pertanto provveduto all'adozione dei decreti con i quali venivano

stabilite le priorità di spesa dell'Assessorato per l'assunzione degli impegni e l'effettuazione dei pagamenti, con riferimento ai plafond stabiliti per il patto di stabilità. Tale susseguirsi di provvedimenti, seppur necessitato, ha determinato comunque un limite all'azione della Direzione del Turismo, Artigianato e Commercio.

**Nonostante quanto sopra premesso, i risultati più che soddisfacenti raggiunti dalla Direzione Generale e dai cinque Servizi dell'Assessorato, hanno garantito il perseguimento degli obiettivi strategici assegnati dall'Assessore per il 2013.**

Infatti, con riferimento all'attuazione dei programmi relativi all'anno 2013 la Direzione Generale ha attivato diversi strumenti gestionali ed organizzativi volti ad accelerare il processo di semplificazione, sburocraizzazione e trasparenza, ad avviare i processi di innovazione e di ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse, a velocizzare e monitorare la spesa, nell'ottica di sostenere la competitività delle imprese che operano nei tre comparti del Turismo, Artigianato e Commercio favorendo al contempo la creazione di reti di cooperazione e promuovendo azioni di coesione tra Assessorato ed altri enti pubblici, Associazioni di Categoria, Consorzi, etc.

La Direzione ha altresì operato per promuovere, attraverso un disegno organico, il riordino del comparto pubblico del turismo collateralmente ad un riordino normativo delle norme di finanziamento delle imprese nonché di riordino delle discipline di settore.

In ambito turistico numerosi sono stati gli interventi per riconquistare il posizionamento della Sardegna sul mercato italiano e per consolidare e sviluppare il posizionamento sui mercati esteri, nonché per favorire la destagionalizzazione e rafforzare la sinergia costa- interno.

Senza dimenticare l'attività di studio e approfondimento dei documenti relativi alla programmazione delle risorse comunitarie per il settennio 2014-2020 e la conseguente attività di interlocuzione e proposta ai soggetti competenti delle linee, attività, iniziative di interesse di questo Assessorato.

Il tutto, sempre sottoponendo ad attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia e dell'efficienza le azioni realizzate dalle Direzioni dell'Assessorato, anche al fine di fornire adeguato supporto all'organo politico.

Volendo sintetizzare le attività poste in essere dalla struttura organizzativa della Direzione Generale intesa nel suo complesso, questo Assessorato ha svolto attività nelle materie di competenza secondo quanto previsto dalle direttive impartite dall'organo politico in coerenza con il Documento Annuale di programmazione economica e finanziaria e del Piano regionale di sviluppo. In particolare:

#### COMPARTO TURISMO

Dal punto di vista delle attività di natura promozionale, l'Assessorato, nell'ambito del Progetto Strategico generale di promozione e comunicazione della Sardegna come

destinazione turistica sono state attuate le seguenti attività: affidamento del servizio di ideazione della strategia creativa di comunicazione, pianificazione e realizzazione di campagne di comunicazione integrate dell'immagine della Sardegna e dei prodotti turistici regionali in alcuni mercati turistici stranieri, organizzazione di un workshop internazionale; ha poi provveduto alla redazione del piano strategico di marketing, ad azioni di promozione attraverso la realizzazione di campagne promozionali su stampa, radio, televisione web, all'aggiornamento e restyling del materiale promozionale, alla predisposizione di materiale cartaceo di informazioni per il turista, all'organizzazione di giornate di approfondimento tese al miglioramento dell'offerta turistica dell'isola, all'esposizione di prodotti dell'artigianato artistico sardo a fini promozionale negli alberghi, porti e aeroporti.

La suddetta attività di promozione, in particolare la partecipazione alle fiere internazionali, ha prodotto degli ottimi risultati e difatti dalle rilevazioni effettuati dall'Osservatorio del Turismo è emerso che le presenze turistiche straniere sono aumentate del 20% rispetto all'anno precedente.

Altre attività direttamente connesse al settore poste in essere sono:

- contributi alle grandi manifestazioni di interesse turistico;
- contributi per la promozione dell'immagine della Sardegna nell'ambito della filiera del cavallo;
- trasferimenti agli Enti locali per la sperimentazione del progetto pilota sul turismo nei borghi;
- contributo annuale per i compiti di istituto della Sezione Regionale dell'Unione Nazionale Pro Loco Italiane;
- attraverso i fondi del POR FESR 2007-2013 sono stati trasferiti agli Enti Locali le risorse per interventi di riqualificazione del territorio a fini turistici.

Nell'ambito del comparto sono da segnalare le attività non comportanti erogazione di finanziamenti ma che costituiscono azioni al supporto del sistema come i concorsi per le professioni turistiche e la tenuta e aggiornamento degli albi delle strutture ricettive, delle agenzie di viaggio, delle Pro Loco e delle professioni turistiche.

#### COMPARTO ARTIGIANATO

Sono state effettuate azioni tendenti alla promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico della Sardegna quali: partecipazione alla fiera mercato "Artigiano in Fiera", acquisizioni di pezzi unici dell'artigianato artistico isolano per finalità espositivo-promozionale, campagne promozionali sui mezzi di comunicazione, forniture di materiale promozionale consistente in opere monografiche e pubblicazioni, esposizioni tese alla valorizzazione del patrimonio artigiano dell'isola.

Il sostegno finanziario al settore è stato attuato ai sensi della L.R. 19/86

## COMPARTO COMMERCIO

Il sostegno finanziario al settore è stato attuato ai sensi della L.R. 19/86 ed inoltre sono stati concessi contributi ai Centri commerciali naturali.

Attraverso il trasferimento di risorse ministeriali a valore sui fondi CIPE di cui alla L. 266/97 sono stati attuati il progetto "Riconoscimento valorizzazione e promozione dei ristoranti tipici della Sardegna" e il "progetto integrato per la tutela attiva dei locali storici del commercio". Con risorse del Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi dell'art. 148 della L. n.388/2000 l'Assessorato ha attuato progetti per interventi mirati all'informazione e all'assistenza a favore dei consumatori intervenendo inoltre alla realizzazione dell'evoluzione del sistema informativo SardegnaConsumatore.

Attività di particolare rilevanza tra le competenze dell'Assessorato è rivestita dalla gestione degli interventi di incentivazione a favore delle imprese dei comparti Turismo, Artigianato e Commercio, previsti da specifiche leggi regionali o nazionali, attuati attraverso bandi che dispongono la concessione di contributi sulla base delle norme di legge e delle direttive approvate dalla Giunta Regionale. In particolare sono in corso istruttorie nei tre comparti su bandi dal 2003 al 2011, (LR 51/93, LL.949/52 e 240/81, LR 12/2001, LR 9/2002, LR 37/98, LR 28/84, LR 40/93, LR 9/98) oltre che l'attivazione di un bando per il riconoscimento degli incentivi alle imprese artigiane che hanno assunto apprendisti nell'anno 2011.

I finanziamenti di cui alle leggi di incentivazione, anche in assenza di stanziamenti regionali in conto competenza hanno potuto essere attuati attraverso l'utilizzo delle risorse statali e delle somme parente.

Il sostegno alle imprese operanti nel settore turistico è effettuato attraverso i fondi della programmazione europea POR FESR 2007-2013.

Altre attività rilevanti sono stati quelle correlate al recupero crediti avviato relativamente agli interventi di incentivazione non andati a buon fine. A tal proposito va rilevato che trattasi di oltre 1700 pratiche pendenti, risalenti anche agli anni '90.

Tra le attività strettamente correlate a previsioni normative si evidenzia il trasferimento del contributo alle Province e Comuni per le funzioni trasferite dagli Ex Enti Provinciali per il Turismo e dalle Aziende Autonome di Soggiorno e Turismo.

Questo Assessorato ha partecipato inoltre alla realizzazione di progetti con partner nazionali ed internazionali con finanziamenti statali e/o europei, con particolare riferimento, nel 2013, ai progetti:

- "EVITA" in collaborazione con la Grecia e le Baleari per la cooperazione in campo antincendio
- "Sustainability and Tourism in the Mediterranean Sea - S&T Med" nell'ambito del Programma ENPI per azioni di valorizzazioni delle aree marine protette

- *“Borghi di eccellenza”* progetto interregionale per la valorizzazione dei borghi della Sardegna appartenenti al circuito Bandiere Arancioni

In aggiunta alle attività sopra citate, si pongono le azioni di informatizzazione poste in essere dall'Assessorato e che abbracciano, trasversalmente i tre comparti di riferimento.

Il SITAC ha operato in particolare nell'attuazione della Linea di Attività 4.2.4.b del PO FESR 2007/2013, denominata “Evoluzione del sito tematico Sardegna Turismo in una piattaforma tecnologica per il turismo regionale”, con la realizzazione di diversi progetti di infrastrutturazione tecnologica. Tra essi ad esempio il SIREL, sistema per la raccolta ed elaborazione dei dati sul flusso turistico, che costituisce il primo nucleo dell'Osservatorio del Turismo, Artigianato e commercio di cui alla DGR 52/105 DEL 23.12.2011.

Il SITAC ha inoltre nell'anno in esame, provveduto a realizzare i portali in tedesco, francese e russo della piattaforma SardegnaTurismo, e completare l'implementazione dell'area operatori, canale di comunicazione tra l'amministrazione e gli operatori dei tre comparti di riferimento.

Inoltre, riguardo agli ulteriori progetti realizzati o in corso di realizzazione, si è proceduto all'avvio del DMS, Destination Management System, sistema a supporto della gestione e del marketing della destinazione turistica Sardegna.

Gli interventi della citata della Linea di Attività 4.2.4.b sono stati realizzati attraverso i fondi del POR FESR 2007-2013

Per quanto riguarda, invece, le attività proprie della Direzione Generale, poste in essere nel 2013, si evidenziano, di seguito, le principali:

- predisposizione delle relazioni annuali alla Corte dei Conti;
- istruttoria dei ricorsi gerarchici (fino al mese di maggio)
- attribuzione incarichi di cui alla LR. 31/98 e controllo di gestione e valutazione dirigenti
- supporto operativo ai servizi dell'Assessorato su specifici provvedimenti;
- predisposizione bozze DDL, direttive e criteri;
- attività relative alla Conferenza Stato-Regioni
- attività di indirizzo e controllo di cui alla L.R. 14/95 dell'Agenzia governativa Sardegna Promozione;
- attività controllo di I livello del POR Sardegna 2007-2013;
- coordinamento gruppi di lavoro.
- attività relative alla gestione del Bilancio regionale di competenza dell'Assessorato e gestione atti contabili di competenza della Direzione;

- rapporti con la direzione dell'Assessorato della Programmazione e Bilancio e con la Direzione della Ragioneria Regionale;
- referente dell'Assessorato nell'ambito della rete dei funzionari con competenze in materie comunitarie e internazionali;
- Individuazione della documentazione giacente nell'archivio di deposito dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio e conseguente organizzazione e trasferimento presso l'archivio di via Cesare Battisti;
- attività relative all'ottenimento dell'autorizzazione allo scarto da parte della Soprintendenza Archivistica;
- Attività di segreteria con particolare riferimento alla predisposizione e presentazione delle proposte di delibere di giunta, decreti assessoriali, protocollazione, gestione corrispondenza informatica e cartacea
- Attività di supporto all'organo politico.
- Avvio del progetto approvato nel 2012 "il passato è presente" - Recupero e valorizzazione degli archivi storici ESIT ed ISOLA
- Supporto all'elaborazione di una proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto parternariale sulla programmazione 2014/2020"
- Predisposizione degli atti di indirizzo 2013 per l'Agenzia Sardegna Promozione con la predisposizione delle relative proposte di deliberazione
- Predisposizione del nuovo Statuto dell'Agenzia Sardegna Promozione con la sottoposizione all'Assessore della relativa proposta di deliberazione.

**Per quanto attiene alle attività dei singoli Servizi, con particolare riferimento al raggiungimento di tutti gli obiettivi assegnati, si fa riferimento a quanto contenuto nelle Sezioni 4 e seguenti contenenti le relazioni dei Direttori dei Servizio**

## **2.1. Dati finanziari**

Il quadro delle risorse finanziarie complessivamente gestite, nel corso dell'esercizio, dalla Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio è riportato nel volume "Allegato A – Reportistica dati finanziari" per consentire un'analisi puntuale e comparata di tutta l'articolazione amministrativa della Regione Autonoma della Sardegna.

Si può comunque precisare che lo stanziamento iniziale del 2013 ammontava a Euro 63.538.000,00 e lo stanziamento finale al 31 dicembre 2013 è stato pari a Euro 71.117.787,90. Se si considera che gli aumenti dello stanziamento sono derivate dalle Spese obbligatorie e personale per Euro 418.680,11, Fondi Statali per Euro 7.237.896,56

Progetti Europei per Euro 253.370,19 POR per Euro 4.055.231,10 e Partite di giro con riguardo alla Tesoreria regionale per i fondi di rotazione per Euro 12.000.000 si può dedurre che, rispetto a quanto programmato con il Bilancio, i fondi regionali hanno subito un decremento pari a Euro 16.385.390,06.

In particolare i definanziamenti hanno riguardato:

1. il capitolo destinato ai compensi alla CCIA per l'istruttoria delle domande del settore artigianato per Euro 495.000,00
2. i capitoli dei fondi destinati al sistema delle imprese (Turismo, Artigianato e Commercio) per circa Euro 8.400.000,00 con una dotazione finale di fondi regionali in conto competenza per circa Euro 1.500.000,00
3. il capitolo destinato alla spesa per la promozione dell'artigianato artistico per Euro 1.500.000
4. i capitoli destinati alla promozione turistica attuata con fondi regionali per Euro 5.900.000,00

Con riferimento agli stanziamenti destinati alla promozione turistica si fa presente la Giunta Regionale con Deliberazioni n.43 del 5 giugno 2013 e 12 del 27 agosto 2013 ha deliberato il trasferimento di Euro 7.350.00,00 all'Agenzia Regionale SARDEGNA PROMOZIONE per le attività istituzionali della Agenzia stessa e, a seguito di variazione compensativa di bilancio, Euro 2.850.000,00 quale contributo di funzionamento. Inoltre previo Decreto assessoriale sono stati utilizzati Euro 479.169,34 per incrementare lo stanziamento destinato ai contributi erogati per le grandi manifestazioni di interesse turistico.

Le risorse regionali destinate alla promozione turistica gestite direttamente dall'Assessorato per l'anno 2013 hanno avuto un ammontare pari a Euro 4.132.476,21.

Con riferimento ai limiti imposti dal patto di stabilità si rileva come, a fronte di un totale di stanziamenti soggetti al patto di stabilità pari a Euro 67.493.822,00 il plafond assegnato allo scrivente Assessorato è stato il seguente:

- Impegni Euro 46.346.512,00 di cui impegnato 46.246.396,92
- Liquidazioni Euro 49.622.037,33 di cui liquidato 48.560.576,03

Con un'ulteriore riduzione della capacità programatoria.

### 3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LE RISORSE UMANE

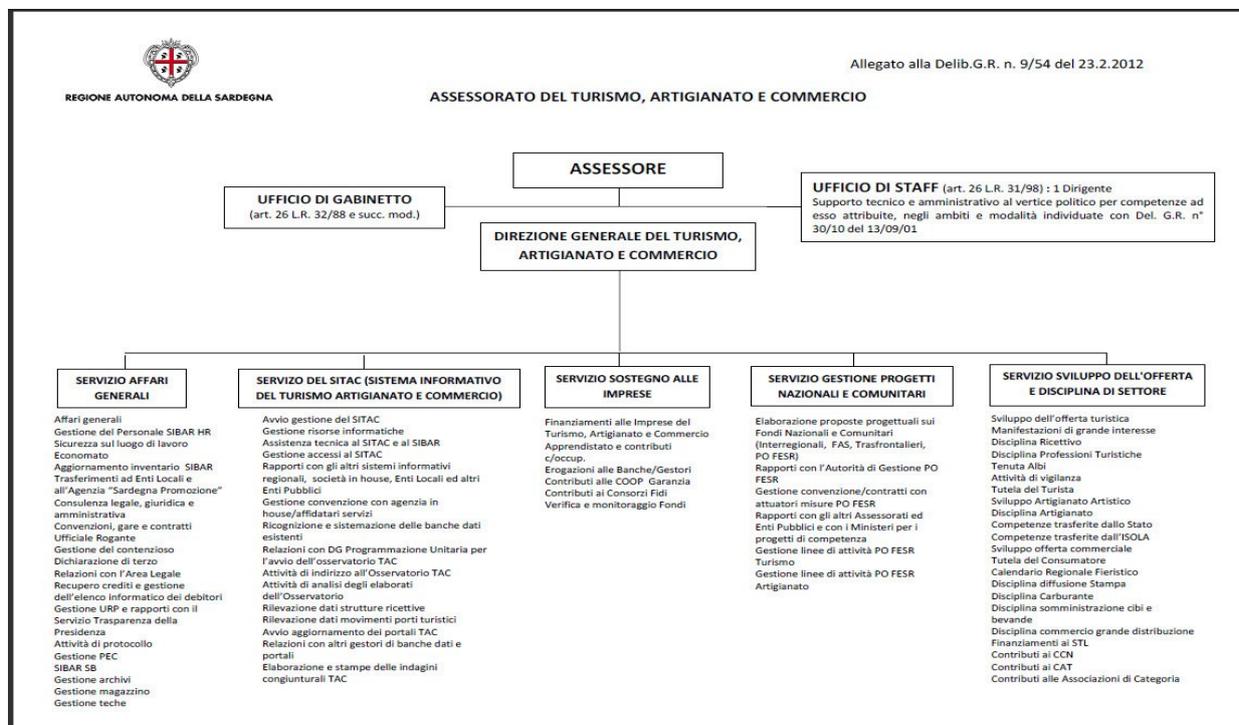
#### 3.1. La struttura organizzativa della Direzione Generale

Nel 2013 la Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio è stata retta da due diversi Direttori Generali che si sono avvicendati nella carica. La Dott.ssa Stefania Manca (nominata con decreto dell'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione n. 20634/9 del 22.07.2011 previa Deliberazione della Giunta Regionale n. 30/88 del 12.02.11) ha infatti ricoperto tale incarico fino al 01.05.2013 mentre, dal 02.05.2013, è subentrato il Dott. Adamo Pili (nominato con decreto dell'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione n. 10981/49 del 19.04.2013 previa Deliberazione della Giunta Regionale n. 17/17 del 16.04.2013)

Una logica di continuità ha comunque caratterizzato l'operatività della Direzione Generale nel corso del 2013.

Occorre premettere che il 2013 è stato un anno di ulteriore verifica del nuovo assetto organizzativo della Direzione Generale che, nel 2012, era stato modificato con Decreto del Presidente della Regione n. 27 del 15 marzo 2012.

L'attuale assetto organizzativo della Direzione è schematicamente rappresentato nella figura che segue:



\* **UFFICIO DI STAFF:** Piano di marketing; Coordinamento dei Servizi; Rapporti con la Corte e i Conti; Controllo di gestione, POA e valutazione dirigenti; Pianificazione strategica su indirizzi dell'Organo Politico; Attività di consulenza all'Organo Politico; Conferenza Stato-Regioni; relazioni esterne e rapporti Istituzionali; Rapporti con le Organizzazioni Sindacali; Organizzazione Direzione Generale e Attribuzione incarichi; Attività di segreteria della Direzione; Ricorsi gerarchici; Attività di controllo Agenzia "Sardegna Promozione" (SIBEAR); Programmazione finanziaria (UE, AS e FR – SIBAR)

Oltre alla Direzione Generale, l'Assessorato è quindi organizzato in cinque Servizi:

- “Servizio affari generali”;
- “Servizio del SITAC(Sistema Informativo del Turismo Artigianato e Commercio)”;
- “Servizio sostegno alle imprese”;
- “Servizio gestione progetti nazionali e comunitari”;
- “Servizio sviluppo dell’offerta e disciplina di settore”.

Le criticità organizzative emerse a fine 2012 a seguito della riorganizzazione della struttura, hanno trovato conferma nel 2013 e hanno costituito la ratio di alcuni interventi posti in essere nel corso dell'anno, ma ben potrebbero rappresentare il presupposto per alcuni correttivi da attuare nel 2014.

Infatti, nonostante il coordinamento, orientamento, indirizzo e controllo da parte della Direzione Generale, occorre migliorare la comunicazione ed integrazione tra i Servizi, implementare il fluire interno delle informazioni, uniformare le procedure ed ottimizzare la programmazione delle attività.

### 3.1.1. La correlazione tra la struttura organizzativa della Direzione Generale e gli obiettivi assegnati alla dirigenza

Si riporta nella tabella che segue, l'elenco degli obiettivi gestionali operativi assegnati ai singoli Direttori di Servizio nella loro correlazione con i procedimenti amministrativi in cui si articolano le competenze per materia e/o le attività istituzionali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA			Numero OGO	Obiettivi Gestionali Operativi 2013 (descrizione)	Codice OGO
Direzione/Servizio competente	Settore competente	Assetto organizzativo, attività, attribuzioni e/o competenze per materia			
AAGG	SETTORE AFFARI GENERALI, LEGALI, AMMINISTRATIVI E PERSONALE	Gestione del contenzioso	1	contenzioso	201300501
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Gestione archivi	2	riordino archivi	201300502
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Gestione archivi	3	velocizzazione ricerca documentazione	201300503
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Affari generali	4	controllo dichiarazioni sostitutive	201300504
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Affari generali	5	controllo tecnico	201300505
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Affari generali	6	contenimento spese	201300506

	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Affari generali	7	riduzione sprechi materiale	201300507
SITAC	SETTORE INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE ED OFFICE AUTOMATION	Assistenza tecnica al SITAC e al SIBAR	8	assistenza informatica	201300508
DG		Formulazione proposte all'organo politico	9	predisposizione DDLriordino comparto	201300511
		Formulazione proposte all'organo politico	10	predisposizione atti indirizzo Sardegna promozione	201300512
		Formulazione proposte all'organo politico	11	predisposizione Statuto ASP	201300513
SITAC	SETTORE SVILUPPO CANALI WEB E NEW MEDIA	Avvio aggiornamento dei portali TAC	12	Sardegna Turismo: miglioramento capacità di esternalizzazione	201300521
	SETTORE SVILUPPO CANALI WEB E NEW MEDIA	Avvio aggiornamento dei portali TAC	13	Sardegna Turismo: impianto portale multilingua	201300522
	SETTORE SVILUPPO CANALI WEB E NEW MEDIA	Avvio aggiornamento dei portali TAC	14	Sardegna Turismo: canali social	201300523
	SETTORE SVILUPPO CANALI WEB E NEW MEDIA	Avvio aggiornamento dei portali TAC	15	Sardegna Turismo archiviazione contenuti multimediali	201300524
	SETTORE SVILUPPO CANALI WEB E NEW MEDIA	Avvio aggiornamento dei portali TAC	16	Sardegna Consumatore miglioramento della visibilità e dei servizi erogati attraverso il portale	201300525
SI	SETTORE FINANZIAMENTI ALLE IMPRESE ARTIGIANE e SETTORE INCENTIVI ALLE IMPRESE TURISTICHE E COMMERCIALI	Finanziamenti alle Imprese del Turismo, Artigianato e Commercio	17	attivazione interventi di incentivazione a favore delle imprese dei comparti turismo artigiano e commercio	201300526
	SETTORE INCENTIVI PER L'OCCUPAZIONE E RAPPORTI CON I CONSORZI FIDI	Apprendistato e contributic/occup.	18	incentivazione all'occupazione	201300527
	SETTORE INCENTIVI ALLE IMPRESE TURISTICHE E COMMERCIALI	Finanziamenti alle Imprese del Turismo, Artigianato e Commercio	19	accertamento stato dei bandi relativi agli incentivi alle imprese turistiche	201300528
DG		attuazione delle direttive generali, dei piani e dei programmi definiti dagli organi di direzione politica	20	programmazione ed organizzazione della Conferenza regionale del turismo, artigianato e commercio	201300531
SITAC	SETTORE OSSERVATORIO DEL TAC (TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO)	Gestione risorse informatiche	21	PO FESR raggiungimento obiettivi di spesa	201300532
	SETTORE OSSERVATORIO DEL TAC (TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO)	Gestione risorse informatiche	22	Sardegna Consumatore: raggiungimento obiettivi di spesa	201300533
PNC	SETTORE GESTIONE MISURE-LINEE ATTIVITÀ PO FESR 2007-2013	Gestione linee di attività PO FESRTurismo	23	Programma promozione 2013 - Bando comunicazione	201300541
	SETTORE GESTIONE MISURE-LINEE ATTIVITÀ PO FESR 2007-2013	Gestione linee di attività PO FESRTurismo	24	Programma promozione 2013 - Workshop Sardegna	201300542

	SETTORE GESTIONE PROGETTI NAZIONALI E COMUNITARI	Elaborazione proposte progettuali sui Fondi Nazionali e Comunitari (Interregionali, FAS, Trasfrontalieri, PO FESR);	25	Progetti nazionali e comunitari	201300543
DS	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica	26	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso manifestazioni fieristiche	2013005441
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica		Promozione e valorizzazione del turismo attraverso campagne promozionali	2013005442
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica		Promozione e valorizzazione del turismo attraverso redazione Piano strategico e di marketing turistico 2013-2015	2013005443
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica		Promozione e valorizzazione del turismo attraverso aggiornamento e restyling materiale promozionale istituzionale	2013005445
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica		Promozione e valorizzazione del turismo attraverso organizzazione giornate di approfondimento per il miglioramento offerta turistica	2013005446
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo dell'offerta turistica; Tutela del Turista		Promozione e valorizzazione del turismo attraverso predisposizione materiale cartaceo di informazioni per il turista	2013005447
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo Artigianato Artistico	27	Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: la partecipazione all'edizione 2013 dell'Artigiano in Fiera	2013005451
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo Artigianato Artistico		Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: individuazione, mediante manifestazione di interesse, di artigiani disponibili alla creazione a tema di pezzi unici atti ad essere esposti a titolo promozionale	2013005452
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo Artigianato Artistico		Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: azioni di promozione mediante realizzazione di opere monografiche, pubblicazioni, campagne promozionali su mezzi di comunicazione tradizionali e non	2013005453
	SETTORE SVILUPPO DELL'OFFERTA E ATTIVITÀ PROMOZIONALI TAC	Sviluppo Artigianato Artistico		Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: esposizioni/mostre tese alla valorizzazione del patrimonio artigiano dell'isola	2013005454
DG		attuazione delle direttive generali, dei piani e dei programmi definiti dagli organi di direzione politica	28	Avvio del progetto "Il passato è presente" - Recupero e valorizzazione degli archivi storici ESIT e ISOLA	201300551
		Formulazione proposte all'organo politico	29	Predisposizione del Progetto "Sardegna Accessibile"	201300552
PNC	SETTORE GESTIONE MISURE-LINEE ATTIVITÀ PO FESR	Gestione linee di attività PO FESR Turismo	30	Direttive di attuazione Linea di Attività 4.2.4.a	201300553

	2007-2013				
DS	SETTORE DISCIPLINA TAC (TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO)	Sviluppo offerta commerciale	31	Avvio censimento negozi storici	2013005541
	SETTORE DISCIPLINA TAC (TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO)	Sviluppo offerta commerciale		avvio censimento ristoranti tipici	2013005542
AAGG	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Gestione URP e rapporti con il Servizio Trasparenza della Presidenza	32	Customer satisfaction verificare grado soddisfazione dell'utenza	2013005561
	SETTORE URP E SISTEMA DOCUMENTALE	Gestione URP e rapporti con il Servizio Trasparenza della Presidenza	33	Customer satisfaction fase 2 - Individuare i possibili provvedimenti e/o modifiche organizzative da adottare al fine di migliorare il servizio sulla base delle attese e dei suggerimenti raccolti durante l'indagine	2013005562
SI	SETTORE RAPPORTI CON GLI ISTITUTI DI CREDITO	Verifica e monitoraggio Fondi	34	gestione convenzioni con le banche	2013005563
DS	SETTORE ANIMAZIONE TERRITORIALE	Manifestazioni di grande interesse turistico; Contributi ai CCN	35	Customer satisfaction su servizi erogati: su L.R. 7/55 e su CCN	2013005564
	SETTORE ANIMAZIONE TERRITORIALE	Disciplina Professioni Turistiche; Tenuta Albi	36	Pubblicazione albo professioni turistiche con autorizzazione al trattamento dati personali, pubblicazione recapiti per agevolare la scelta da parte degli utenti, indicazione lingue straniere conosciute, emissione cartellino unico di riconoscimento	2013005571
	SETTORE ANIMAZIONE TERRITORIALE	Tenuta Albi	37	Istituzione dell'anagrafe delle imprese che operano nel turismo: anagrafica degli operatori del turismo, indirizzario e popolamento area operatori. Uso dell'area operatori per organizzazione delle fiere secondo semestre	2013005572
	SETTORE DISCIPLINA TAC (TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO)	Disciplina Ricettivo	38	Avvio di un nuovo sistema di valutazione delle strutture ricettive	2013005573
	SETTORE ANIMAZIONE TERRITORIALE	Contributi ai CCN	39	Nuove direttive per i CCN: approvazione nuovi criteri e nuovo bando	2013005574
AA.GG.		Affari generali	40	Elaborazione proposta di programmazione delle risorse europee 2014-2020	2013005581
SITAC					2013005582
SI					2013005583
PNC		Elaborazione proposte progettuali sui Fondi Nazionali e Comunitari (Interregionali, FAS, Trasfrontalieri, PO FESR); Rapporti con l'Autorità di Gestione POFESR			2013005584
DS					2013005585

### 3.2. Il quadro organizzativo della Direzione Generale

<b>Servizi</b>	<b>Totale</b>	<b>5</b>	<p>A 3D pie chart illustrating the distribution of personnel. The largest slice is red, labeled 'D' with 36%. The next largest is green, labeled 'C' with 26%. There are two slices of 26% each: a purple one labeled 'B' and a blue one labeled 'A'. The smallest slice is light blue, labeled 'Dirigenti' with 6%.</p>
	Centrali	5	
	Periferici	-	
<b>Settori</b>	<b>Totale</b>	<b>11</b>	
	<b>Personale *</b>	<b>97</b>	
	Dirigenti	6	
	cat. D	35	
	cat. C	25	
	cat. B	25	
	cat. A	6	
<b>* di cui</b>	unità c/o gli uffici di gabinetto /staff	5	
	unità in part-time	5	
	unità a tempo determinato	-	
	unità comandate out	3	
<b>Esterne</b>	unità comandate in	-	
	unità interinali	-	
	Contratti atipici	7	

Fonte dati ed informazioni: Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio

### **3.2.1. Le attività e i risultati degli Enti, Aziende, Istituti e Agenzie**

Con legge regionale n. 4/2006, art. 7, è stata istituita l'Agenzia governativa regionale "Sardegna Promozione", le cui finalità sono quelle di promuovere l'immagine unitaria e coordinata della Sardegna.

Ai sensi dei commi 23 e 24 dell'art. 1 della L.R. 28.12.2009, n. 5, l'Agenzia Sardegna Promozione è sottoposta ai controlli previsti dalla legge regionale 15 maggio 1995, n. 14 (Indirizzo, controllo, vigilanza e tutela sugli enti, istituti ed aziende regionali) da parte dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio.

In base all'art. 4 dello Statuto dell'Agenzia, approvato in via definitiva con la Deliberazione G.R. n. 4/15 del 22.1.2008, la Giunta regionale deve adottare un atto di indirizzo il quale, in coerenza con gli strumenti di pianificazione e di programmazione previsti dalla normativa vigente, definisca gli obiettivi generali e le priorità strategiche dell'Agenzia.

In tale contesto l'Assessorato ha proposto alla Giunta di approvare, anche per l'esercizio 2013, gli obiettivi generali, le priorità strategiche ed i programmi operativi necessari anche ad assicurare continuità e sistematicità alle azioni già avviate dall'Agenzia nel corso dei precedenti esercizi.

Con Deliberazione n.21/43 del 05.06.2013, la Giunta Regionale ha deliberato l'approvazione dell'atto di indirizzo in parola, destinando la somma di euro 6.750.000 quale importo da trasferire a Sardegna Promozione per l'attuazione delle attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La Giunta Regionale è intervenuta anche successivamente per attribuire ulteriori obiettivi all'Agenzia: per es. con Deliberazione 29/12 del 24/07/2013 è stato deciso il trasferimento di euro 600.000 quale sostegno finanziario per le attività propedeutiche alla visita di Papa Francesco in Sardegna, nell'ambito del Turismo Culturale e Religioso.

Si riporta di seguito l'elenco delle Deliberazioni della Giunta che, tendenzialmente su proposta dell'Assessore del Turismo, hanno interessato Sardegna promozione:

Deliberazione n. 2/29 del 16/01/2013	Azione pilota di sperimentazione per l'utilizzo, a sostegno del sistema produttivo regionale, di Circuiti di Compensazione Multilaterale e Multitemporale che utilizzino moneta complementare._
Deliberazione n. 4/3 del 25/01/2013	Decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con la legge 17 dicembre 2012, n. 221. Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. Disposizioni attuative di cui all'art. 35 - Desk Italia - Sportello unico attrazione investimenti esteri.
Deliberazione n. 7/5 del 05/02/2013	L.R. n. 14/1995. Agenzia governativa regionale "Sardegna Promozione". Determinazione del Direttore centrale n. 1 del 9.1.2013 concernente "Bilancio dell'Agenzia Sardegna Promozione. Autorizzazione esercizio provvisorio anno 2013". Nulla osta._
Deliberazione n. 16/28 del 09/04/2013	Legge regionale n. 14/1995. Agenzia Governativa Regionale Sardegna Promozione. Nulla osta all'immediata esecutività della determinazione del Direttore centrale n. 49 del 27 marzo 2013. Autorizzazione proroga esercizio provvisorio 2013. Periodo aprile._
Deliberazione n. 17/13 del 16/04/2013	Costituzione della Destination Management Organization (D.M.O.) e realizzazione della piattaforma tecnologica Destination Management System (D.M.S.)_.
Deliberazione n. 18/12 del 23/04/2013	Integrazione Delib. G.R. n. 30/6 dell'11.7.2012 relativa alle azioni di internazionalizzazione delle imprese sarde nel mercato russo._
Deliberazione n. 18/32 del 23/04/2013	Commissione consiliare d'inchiesta sulla mancata applicazione delle leggi regionali. Risoluzione n. 41/2012 sulla corretta interpretazione dell'art. 4 della L.R. n. 15/2010 nonché sulla mancata applicazione dell'art. 19 della L.R. n. 12/2011. Indirizzi applicativi._
Deliberazione n. 18/39 del 23/04/2013	Expo 2015 "Nutrire il Pianeta, Energia per la Vita". Attivazione azioni propedeutiche per l'adesione della Regione Sardegna. Primo stralcio._
Deliberazione n. 19/57 del 14/05/2013	L.R. n. 6/2012 articolo 3, comma 34. Interventi regionali per l'attuazione della strategia comunitaria in agricoltura. Attuazione interventi relativi al miglioramento della competitività dell'agricoltura._
Deliberazione n. 20/29 del 22/05/2013	Istituzione e disciplina della Rete dei Centri della Tradizione Artigiana._
Deliberazione n. 21/43 del	L.R. n. 12/1985, art. 92. Contributo per il trasporto e accompagnamento delle persone con disabilità presso i

05/06/2013	centri di riabilitazione. Aggiornamento per l'anno 2013 ai sensi della L.R. n. 8/1999, art. 10. Approvazione definitiva._
Deliberazione n. 21/44 del 05/06/2013	L.R. n. 14/1995. Agenzia governativa regionale Sardegna Promozione. Determinazione del Direttore centrale n. 131 del 27.5.2013 concernente "Bilancio di previsione dell'Agenzia Sardegna Promozione per l'anno 2013 e pluriennale 2013-2015". Rilascio nulla osta._
Deliberazione n. 22/15 del 17/06/2013	Assemblea generale della Commissione Isole della Conferenza delle Regioni Periferiche e Marittime (CRPM). 33^ riunione. Adempimenti organizzativi._
Deliberazione n. 24/15 del 27/06/2013	L.R. n. 14/1995. Agenzia Governativa Regionale Sardegna Promozione. Determinazione del Direttore Centrale n. 141 del 17.6.2013 concernente "Bilancio dell'Agenzia Sardegna Promozione 2013. Autorizzazione variazione Bilancio 2013. Prima variazione"._
Deliberazione n. 28/27 del 17/07/2013	Delib.G.R. n. 71/37 del 2008 e Delib.G.R. n. 18/39 del 2013. Errata corrige._
Deliberazione n. 29/12 del 24/07/2013	Riconoscimento della valenza culturale-turistica e spirituale del pellegrinaggio di Papa Francesco in Sardegna per Nostra Signora di Bonaria quale parte integrante del progetto sul "Turismo Culturale e Religioso"._
Deliberazione n. 34/12 del 27/08/2013	Turismo Culturale e Religioso. Sostegno finanziario per le attività propedeutiche alla visita di Papa Francesco in Sardegna._
Deliberazione n. 38/15 del 18/09/2013	Linee urgenti di attività per la filiera del cavallo in Sardegna ed indirizzi programmatici 2014-2016._
Deliberazione n. 40/15 del 01/10/2013	L.R. n. 14/1995. Agenzia Governativa Regionale Sardegna Promozione. Determinazione del Direttore Centrale n. 254 del 12.9.2013 concernente "Bilancio dell'Agenzia Sardegna Promozione 2013. Autorizzazione variazione Bilancio 2013. Il variazione". Nulla osta._
Deliberazione n. 44/37 del 23/10/2013	Delib.G.R. n. 28/38 del 26 giugno 2011 - Delib.G.R. n. 53/2 del 28.12.2011. Allegato all'Accordo di collaborazione tra Regione Autonoma della Sardegna e Regione del Veneto in materia di cooperazione interregionale per progetti di contrasto alla crisi economica._
Deliberazione n. 50/35 del 03/12/2013	Azione straordinaria di comunicazione e promozione del territorio regionale a seguito dell'alluvione del 18-19 novembre 2013._
Deliberazione n. 53/66 del 20/12/2013	L.R. 28 dicembre 2009 n. 5, art. 5 "Programma di interventi di infrastrutturazione e servizi correlati allo sviluppo delle attività produttive" . Accordo di Programma Quadro

	“Programma integrato di valorizzazione e sviluppo del sistema delle PMI in Ogliastra”._
Deliberazione n. 53/78 del 20/12/2013	L.R. n. 12/2013, art. 3, comma 6. Disposizioni nel settore sociale e del lavoro. Programma attuativo interventi._

Questo Assessorato ha quindi monitorato costantemente l'attività dell'Agenzia attraverso l'approvazione dei piani di attività e degli atti di natura contabile, come si evince dall'elenco sopra riportato.

Si fa presente, inoltre, che il controllo contabile dell'Agenzia è effettuato anche attraverso l'accesso e la conseguente l'estrapolazione dei dati del sistema informatico SIBEAR.

Anche nel 2013 l'Agenzia si è dotata di un proprio piano degli indicatori.

Si è in attesa dell'approvazione del Bilancio Consuntivo 2013

## **4. LE AZIONI ED I RISULTATI**

In questa sede vengono presentate e analizzate le linee di attività poste in essere ed i risultati conseguiti nel corso del 2013 da ogni singolo Servizio, con riferimento agli obiettivi propri della Direzione e agli strumenti di programmazione utilizzati.

### **4.1. Servizio Affari Generali**

#### **4.1.1. Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013**

Il Servizio svolge le funzioni relative agli affari generali, alla gestione del Personale Sibar HR, alla sicurezza sul luogo di lavoro, all'economato, all'aggiornamento inventario Sibar, ai trasferimenti ad Enti Locali e all'Agenzia "Sardegna Promozione", alla consulenza legale, giuridica e amministrativa. Gestisce, inoltre, convenzioni, gare e contratti, l' Ufficiale Rogante, il contenzioso, la dichiarazione di terzo, le relazioni con l'area legale, il recupero crediti e la gestione dell'elenco informatico dei debitori, la gestione dell'Ufficio relazioni con il pubblico e i rapporti con il Servizio Trasparenza della Presidenza. Cura, inoltre, l'attività di protocollo, la gestione Pec Sibar SB, la gestione archivi , la gestione magazzino e la gestione teche.

#### **4.1.2. Le attività e i risultati**

Per una valutazione sulle attività poste in essere è necessario premettere che il Servizio Affari Generali tra la fine del 2012 e il primo semestre del 2013 è stato interessato da una serie di spostamenti del personale come di seguito specificato.

Personale in uscita:

- n.2 unità categoria A
- n.1 unità cat. B
- n.1 unità cat. C
- n.1 unità cat. C
- n.1 unità cat. D

Personale in entrata:

- n.1 unità cat. A
- n.1 unità cat. B
- n.1 unità cat. D

Come è evidente il personale in uscita (n.6 dipendenti) è stato rimpiazzato solo nella misura del 50% e questo, ha comportato grossi problemi per quanto attiene l'organizzazione delle attività del servizio e aggravio di lavoro per il personale rimasto.

Inoltre n.1 unità di cat. A, a partire dal mese di ottobre 2013 ha optato per il part-time al 50% e pertanto è presente solo n.3 giorni la settimana e non effettua rientro pomeridiano, e n.1 dipendente cat. C, fruisce di permessi per motivi di studio.

Infine nel mese di giugno il Servizio è stato interessato dall'avvicendamento del Coordinatore del Settore URP e Sistema Documentale.

Si evidenzia inoltre che le unità di personale della cat. A (complessivamente n.3) a causa di esigenze individuali, tutte debitamente documentate, non si trova nella condizione di assicurare la propria presenza in servizio con regolarità e continuità e questo crea grossissime difficoltà organizzative. Nei giorni in cui si registra la contemporanea assenza di tutto il personale di cat. A, per garantire la continuità dell'azione amministrativa, lo svolgimento dei compiti di loro competenza viene richiesto al personale di categoria superiore che in tal modo viene distolto dalle attività assegnate con inevitabili ripercussioni e rallentamenti per quanto attiene il raggiungimento degli OGO assegnati. La criticità è stata più volte segnalata alla Direzione Generale.

Al solo fine di rappresentare la dimensione del fenomeno si evidenzia che nel corso dell'anno 2013, la presenza in servizio delle tre unità di categoria A è stata rispettivamente la seguente:

dipendente XXX n. gg. 114 / 252 = 0,45% (gg. lavorati su totale gg. lavorativi)

dipendente YYY n. gg. 158 / 252 = 0,60% (gg. lavorati su totale gg. lavorativi)

dipendente ZZZ n. gg. 126 / 252 = 0,50% (gg. lavorati su totale gg. lavorativi)

Parimenti è stata segnalata la necessità di avere una dotazione organica adeguata alle nuove competenze assegnate con la riorganizzazione. Si evidenzia in particolare la gestione delle pratiche relative agli Enti soppressi quali E.S.I.T., E.P.T. e I.S.O.L.A., che hanno comportato un aggravio di attività.

La carenza di personale qualificato rappresenta una criticità anche per quanto attiene la gestione dei seguenti capitoli d'entrata effettuata senza alcun passaggio di consegne:

- EC362.008 "Entrate e recuperi vari ed eventuali";
- EC 362.021 "Recupero di somme erogate sui capitoli di spesa della parte corrente del Bilancio";
- EC362.022 "Recupero di somme erogate sui capitoli di spesa della parte in conto capitale del bilancio".

Con nota circostanziata nella motivazione, è stato richiesto alla Direzione Generale di voler ripristinare l'assegnazione dei capitoli EC362.008 ed EC362.021 al CDR 00.07.01.00 - Direzione Generale -, anche in considerazione del fatto che nel Servizio non è più presente il Settore Bilancio e le relative professionalità risultano assegnate ad altri Servizi.

Alla richiesta non è stato dato riscontro e nel corso del 2013 il problema si è aggravato poiché nel mese di maggio è stato assegnato al CdR del Servizio Affari Generali anche il cap.SC06.0442 “oneri relativi a contratti di commercializzazione stipulati per l'affidamento delle Botteghe ex I.S.O.L.A.”

A seguito della succitata assegnazione onde procedere al corretto versamento dell'IVA si è provveduto ad esaminare tutta la documentazione agli atti relativa alla fatturazione.

Nella fattispecie si è regolarizzato il versamento dell'IVA e, si è provveduto a segnalare al Servizio Sviluppo dell'offerta e disciplina di Settore, competente per la gestione dei contratti dei Negozi ISOLA, il grave ritardo accumulato da un gestore nell'effettuare i pagamenti.

### **Protocollo/ corrispondenza in entrata/in uscita**

L'attività di protocollazione della corrispondenza in entrata, la scansione dei documenti, nonché l'inoltro della corrispondenza in uscita ed il ritiro della corrispondenza in entrata, sono attività a carattere trasversale e vengono svolte a supporto di tutti i Servizi come l'attività di ricerca documentale attraverso il SIBAR per la quale è doveroso segnalare la criticità rappresentata dalla lentezza del sistema e le continue interruzioni. E' proseguito nell'anno l'impegno del Servizio a rendere pienamente operativo il nuovo sistema di protocollazione e gestione dei flussi documentali

La protocollazione e l'attività di ricerca è svolta principalmente da due dipendenti impegnati a tempo pieno con la seguente ripartizione tra le due unità:

- corrispondenza in arrivo del Servizio sviluppo dell'offerta e disciplina di settore e Servizio Gestione Progetti Nazionali e comunitari
- corrispondenza in arrivo del Servizio Sostegno alle imprese, Servizio SITAC e Servizio Affari Generali.

Sono stati protocollati oltre 9.000 documenti in entrata.

La scansione, il cui numero complessivo è di gran lunga molto più elevato in quanto comprende anche la documentazione allegata a ciascun documento protocollato è curata da personale di categoria A e B. Anche nel 2013 si sono verificate numerose interruzioni e rallentamenti nell'attività di scansionamento dovuti principalmente a ragioni di carattere tecnico legate alla strumentazione esistente.

### **Gestione del personale e SIBAR HR**

Trattasi di una attività che prevede lo svolgimento di una serie di adempimenti che riguardano il personale dei vari servizi ma vengono curati integralmente dal servizio Affari Generali.

### **Attività giornaliera**

Ricezione giustificativi di vario genere

Verifica anomalie e invio mail ai colleghi

Assistenza ai colleghi per la richiesta dei giustificativi dal registro e dal portale

Istruttoria pratiche afferenti le contestazioni dell'Ass.to AA.GG.

Redazione moduli di regolarizzazione assenze

Protocollazione delle note predisposte e scansione dei documenti relativi

Collegamento e scarico certificati medici sito INPS

#### **Attività settimanali**

Controllo nota spese trasferte e relativa documentazione e approvazione

Trasmissione delle trasferte alla Ragioneria per la liquidazione

Monitoraggio budget trasferte

#### **Attività mensili**

Redazione modulo sulle sanzioni disciplinari da trasmettere al Ministero

Controllo orari, redazione e trasmissione modulo riassuntivo permessi Sindacali

Controllo orari, redazione e trasmissione modulo riassuntivo permessi studio

Verifica maggiori prestazioni per caricamento eventuale straordinario

Redazione rendiconto straordinario

Redazione rendiconto somme da impegnare sui capitoli di spesa

Caricamento impegni e gestione transazione Sibar SCI

Collaborazione con il Direttore del Servizio per la predisposizione delle determinazioni di pagamento del personale Co.Co.Co ex I.S.O.L.A.

Divulgazione e organizzazione eventi formativi e rapporti con il Servizio Formazione AA.GG

Ricezione versamento somme da creditori vari e verifica conteggi.

Distribuzione e custodia buoni pasto

#### **Attività trimestrali**

Monitoraggio visite fiscali (verifica esiti delle visite e trasmissioni modulo all'Ass.to AA.GG)

Riscontro tra i permessi PEP approvati e la certificazione prodotta all'ufficio

Verifica e redazione elenchi ferie residue per servizio

#### **Attività semestrali**

Verifica sistema Sap versione badge in dotazione (5)

Verifica, aggiornamento e redazione schede anagrafiche dipendenti

Controllo orari, redazione e trasmissione modulo riassuntivo permessi amministrativi ( da luglio con cadenza mensile)

### **Attività annuali**

Rilevazione delle assenze per premio produttività e compilazione modulo annuale PROD

Redazione e caricamento impegno pagamento produttività

Autoliquidazione Inail

Ricezione istanze e redazione schede per progressioni professionali. Trasmissione schede all'Assessorato degli Affari generali.

Ricezione documentazione per Mod. 730

Ricezione documentazione per richiesta Assegni familiari

In riferimento alla gestione del personale si evidenzia che nel 2013 ha preso avvio un'attività di implementazione del sistema SIBAR HR con l'individuazione del "referente di organizzazione" in grado di avviare e supervisionare le problematiche attinenti alla presa di servizio – assunzione di funzioni - movimenti organizzativi interni - conferimento di incarichi. Dopo l'attività di formazione le referenti HR hanno proceduto al caricamento dei dati richiesti.

### **Sotto un profilo quantitativo si evidenzia che:**

Nel 2013 l'ufficio SIBAR HR ha protocollato n. 460 note e scansionato circa 600 documenti

Sono state rendicontate n. 66 missioni delle quali 18 annullate

Sono stati ricevuti e trasmessi 16 modelli 730 (assistenza fiscale)

Sono stati trasmessi per la restituzione e per la sostituzione n. 18 badges

Sono state inserite manualmente n. 897 timbrature (lvi comprese quelle del personale ex ISOLA di Sassari)

L'ufficio ha inoltre provveduto agli adempimenti previsti dalle più recenti disposizioni in tema di comunicazione / trasparenza e precisamente al caricamento su PERLA PA degli incarichi di settore, alta professionalità e incentivanti, per un totale di n. 160 incarichi, e su Amministrazione Aperta per un totale di n. 30 provvedimenti.

### **Convenzioni gare e contratti – Ufficiale Rogante**

Il Settore, attraverso il funzionario responsabile, ha fornito un'attività di tipo consulenziale: sull'interpretazione e applicazione al caso concreto della normativa relativa alla contrattualistica pubblica in particolare sull'applicazione del D.Lgs 163/2006. Inoltre, si è proceduto alla vidimazione e conservazione del repertorio dei contratti in forma pubblica amministrativa.

### **Contributo alle Province e ai Comuni**

Il cap. SC01.1074- UPB S01.06.001 risulta assegnato al CDR del Servizio, Affari Generali che pertanto provvede al trasferimento del contributo alle Province e Comuni per le funzioni trasferite dagli Ex Enti Provinciali per il Turismo e dalle Aziende Autonome di Soggiorno e Turismo. La determinazione di impegno/pagamento viene preceduta da una analisi dei rendiconti delle spese sostenute per il personale e, in caso di risorse insufficienti, si provvede ad una riduzione proporzionale degli importi. Nell'anno 2013 è stato disposto l'impegno della somma di € 3.032.545,93 ed il pagamento della somma di € 3.032.545,93

### **Contributo a Sardegna Promozione**

Il cap. SC06.0199- UPB S06.02.002 risulta assegnato al CDR del Servizio, Affari Generali che pertanto provvede al trasferimento delle somme a Sardegna Promozione in conformità alle disposizioni impartite dalla Direzione Generale cui spetta il controllo sulla Agenzia.

Nell'anno 2013 è stato disposto l'impegno della somma di € 4.350.000,00 ed il pagamento della somma di € 4.350.000,00

### **Attività di Economato/ consegnatario**

Relativamente all'attività svolta dal consegnatario si precisa che la stessa è stata eseguita in collaborazione con una dipendente di cat. C che si è occupata anche di effettuare i controlli finalizzati a verificare la corretta esecuzione dei contratti di pulizia.

Sono stati curati i contatti con il Servizio Tecnico ed il Servizio Provveditorato dell'Assessorato degli EE.LL. della R.A.S, ed in particolare si è provveduto:

- A garantire gli interventi di manutenzione ordinaria dello stabile ed a inoltrare all'ufficio competente le richieste di intervento ogni qualvolta si sono riscontrati problemi di malfunzionamento degli impianti;
- A vigilare sulla esecuzione dei lavori segnalando le anomalie;
- Ad evadere le richieste dei Servizi di approvvigionamento del materiale di cancelleria e di consumo per lo svolgimento dell'attività d'ufficio;
- A garantire la corretta gestione dei parcheggi;
- A curare i rapporti con la ditta Faticoni che sovrintende alla manutenzione delle apparecchiature multifunzione, delle stampanti monocromatiche e a colori, dei fax, delle etichettatrici e degli scanner ed a consegnare e sostituire le cartucce toner ;
- Ad intervenire per sbloccare ed eliminare inceppamenti nelle stampanti di rete;
- Ad eseguire tutte le operazioni relative alla verifica dei beni mobili in dotazione all'assessorato ed a verificare la corrispondenza degli stessi con quelli di cui all'inventario regionale;

- A redigere e trasmettere al servizio provveditorato i verbali di fuori uso dei beni mobili.

#### **Patrimonio beni I.S.O.L.A.**

Tra i compiti del Servizio, curati dal consegnatario, vanno evidenziati gli adempimenti relativi alla custodia ed alla gestione del patrimonio ISOLA, il cui passaggio nel patrimonio regionale non si è ancora completato.

Sono state avviate le operazioni relative al caricamento nel software dell'inventario regionale dei beni relativi alle collezioni storiche ed agli elaborati presenti a San Camillo. Le succitate operazioni verranno presumibilmente completate nel corso del 2014.

Tra gennaio e marzo 2013 il Servizio, con il personale del Provveditorato, ha curato le operazioni relative al trasferimento dei beni ex I.S.O.L.A. presenti nel magazzino (oltre 9.000 elaborati) di Via Predda Niedda in Sassari al deposito in località San Camillo sempre in Sassari. (inscatolamento, fotografie e compilazione delle schede affisse sulle scatole).

E' stato curato il trasferimento dell'archivio ex ISOLA ubicato al terzo piano dello stabile di Viale Trieste 165 ai locali messi a disposizione in via XXIX novembre 57 in Cagliari. Successivamente il consegnatario ha coordinato il lavoro di riorganizzazione e riordino delle pratiche negli scaffali e negli armadi impartendo di volta in volta le necessarie disposizioni ai magazzinieri, già in servizio presso il magazzino ex ISOLA di Sassari.

#### **Gestione Sala espositiva ex ISOLA di via Santa Croce in Cagliari**

Il Servizio si è inoltre attivato ed a curato tutti gli adempimenti per consentire l' esposizione dei manufatti I.S.O.L.A in occasione di manifestazioni di carattere artistico e culturale, nonché l'utilizzo della Sala espositiva I.S.O.L.A. ubicata al Bastione Santa Croce come sede di eventi e manifestazioni prevalentemente collegate al comparto dell'artigianato artistico consentendo in tal modo a tutta la collettività di poter conoscere un patrimonio di indiscusso valore culturale quale è quello dell'artigianato artistico sardo ed, inoltre, di ammirare l'immobile che, come è noto, è stato dichiarato di interesse storico ed artistico e sottoposto a tutela.

Nel corso dell'anno è stata curata la consegna degli elaborati e/o, l'uso della Sala espositiva I.S.O.L.A. ubicata al Bastione Santa Croce per le seguenti manifestazioni:

1. Periodo agosto/settembre 2013 – Società MINOTER – Cagliari - Mostra dell'artigianato artistico e tradizionale della Sardegna – Galanias che, ha comportato la concessione della sala nonché il ritiro e la riconsegna, presso il deposito di San Camillo in Sassari, degli elaborati concessi in prestito per la realizzazione della mostra
2. Periodo 31 ottobre/3 novembre 2013 – Camera di commercio di Cagliari - Manifestazione Promozionale organizzata in occasione della finale della FED CUP;
3. Periodo 9/20 dicembre 2013 – Presidenza della R.A.S. mostra relativa a: Accordo di Programma Quadro "Programma di sostegno alla cooperazione regionale – paesi del

Mediterraneo”. Linea di intervento 2.1 Marocco – PI “sviluppo dei saperi artigianali e integrazione dei sistemi produttivi in Marocco e in Italia;

4. Periodo 21/22 dicembre 2013 – Associazione culturale l’Atrio: mostra di gioielli artistici realizzati da artigiani orafi “OGNI DONNA E’ UN GIOIELLO”;

La concessione della sala ha comportato numerosi sopralluoghi nonché la richiesta al servizio tecnico per la manutenzione degli impianti elettrico ed idrico, la redazione dei verbali di consegna e riconsegna dei locali.

### **Magazzino Materiale Promozionale**

A seguito dell’ultima riorganizzazione dell’Assessorato, la competenza alla consegna del materiale promozionale è stata attribuita al Servizio Affari Generali che provvede secondo le indicazioni che pervengono dai Servizi. Il materiale promozionale viene riposto ordinatamente nel deposito ubicato nel sottopiano e la movimentazione viene registrata costantemente. Il servizio è stato svolto senza interruzioni. Durante un periodo di assenza prolungata del dipendente impegnato stabilmente alla consegna ed al ricevimento del materiale promozionale, l’attività è stata svolta dal dipendente che ricopre l’incarico di consegnatario.

### **Accesso Agli Atti**

Il servizio ha provveduto a garantire il rispetto della normativa vigente e si è attivato per favorire la circolazione e la diffusione delle informazioni in possesso dell’amministrazione. E’ stata curata l’istruttoria dall’inoltro della richiesta al Servizio che detiene la documentazione all’invio della stessa al richiedente. Tutte le richieste sono state inserite nelle cartelle condivise ritenute un valido ed efficace strumento di lavoro per la condivisione delle informazioni.

### **Cartelle Equitalia Posizione debitoria Enti soppressi**

Nel corso del 2013 il Servizio è stato impegnato ad istruire una pratica piuttosto complessa relativa alla posizione debitoria della Regione Sardegna a fronte di cartelle esattoriali, accumulate nel corso degli anni e intestate agli Enti Soppressi EPT, AAST, ESIT, ISOLA. Il Servizio ha provveduto ad esaminare la tipologia dei tributi riportati in ogni singola cartella distinguendo le somme dovute per tributi vari da quelle strettamente attinenti al personale. Si è provveduto inoltre ad avviare l’attività di ricerca della documentazione necessaria per effettuare i riscontri contabili. Si tratta di una attività particolarmente difficile considerato che concerne gli Enti soppressi la cui documentazione non è stata a suo tempo riportata su supporti informatici e non si hanno informazioni precise sul luogo dove è custodita il cartaceo. Si è partecipato a numerosi incontri tenutisi sull’argomento presso altri Assessorati, la Ragioneria e, per ultimo presso la sede di Equitalia in quanto l’amministrazione regionale ha avanzato una proposta di compensazione.

La cifra per le quali si ritiene sussista l'obbligo a pagare ammonta a € 616.456,71 fatta salva la riserva di ripetizione di indebito se le somme risultassero non dovute.

Grado di conseguimento degli Obiettivi Gestionali Operativi assegnati al Servizio Affari Generali

<i>Codice OGO</i>	<i>Denominazione OGO</i>	<i>Grado di conseguimento obiettivo</i>
201300501	Contenzioso	Raggiunto nei tempi
201300502	Riordino archivi	Raggiunto nei tempi
201300503	Velocizzazione ricerca documentazione italfondario	Raggiunto nei tempi
201300504	Controlli dichiarazioni sostitutive art.71 DPR 445/2000	Raggiunto nei tempi
201300505	Controllo tecnico	Raggiunto nei tempi
201300506	Contenimento delle spese	Raggiunto nei tempi
201300507	Ridurre sprechi materiale di cancelleria	Raggiunto nei tempi
201300561	Customer satisfaction verificare grado soddisfazione dell'utenza	Raggiunto nei tempi
201300562	Customer satisfaction	Raggiunto nei tempi
201300581	Elaborazione proposta	Raggiunto nei tempi

Relativamente all'attività svolta per il raggiungimento degli OGO 2013 di cui alla determinazione D.G. n. 88 del 13 febbraio 2013 Ciclo annuale della gestione- Programma operativo annuale 2013, rimodulati con determinazione n.758 del 7 luglio 2013, si riporta una sintesi delle attività svolte per ciascun OGO assegnato.

#### **OGO 201300501 CONTENZIOSO**

Il Servizio ha predisposto, con il supporto della struttura, memorie e relazioni che ha inviato alla Direzione Generale dell'Area Legale che rappresenta l'amministrazione regionale nelle cause pendenti innanzi alla giurisdizione ordinaria e amministrativa. L'attività relativa al contenzioso si è completata con il monitoraggio, previsto quale obiettivo strategico per l'anno 2013. Dal punto di vista organizzativo, al fine di poter usufruire e condividere le informazioni detenute in termini di selettività, di aggregazione e di gestibilità, si è utilizzato un foglio di lavoro excel inserito nelle cartelle condivise che facilita la movimentazione e la conoscibilità dei dati. Nel suddetto file sono stati inseriti, dal dipendente di categoria B assegnato al settore, n. 71 procedimenti. Si è inoltre provveduto all'aggiornamento del data base migliorandone la fruibilità.

Criticità rilevate:

- 1) carenza di personale
- 2) problematiche connesse alla difficoltà di interloquire con i servizi dell'assessorato principalmente per quanto riguarda le comunicazioni relative ai pignoramenti. La posta elettronica, utilizzata per ridurre l'uso della carta e velocizzare i tempi di trasmissione, non risulta essere un mezzo adeguato e rispondente alle esigenze del Servizio per problemi connessi al sistema informatico presente in Assessorato. A tale proposito si evidenzia principalmente che i supporti Hardware e software non sono aggiornati e adeguati alle esigenze di lavoro e, soprattutto si segnala la difficoltà a colloquiare tra i colleghi che si occupano dello stesso procedimento. Le difficoltà sono dovute principalmente alle diverse versioni dei software di cui sono dotati i loro PC. Il servizio SITAC, più volte contattato si è attivato per ovviare alle criticità contingenti ma le difficoltà permangono.
- Pur nelle difficoltà incontrate elevato è stato l'impegno per ridurre i tempi per l'istruttoria e l'invio delle pratiche all'area legale. Il personale impegnato in questa attività è rappresentato da n.2 unità : 1 dipendente cat.D e 1 dipendente cat.B.

A partire da giugno 2013 il Settore Affari Generali, Legali, Amministrativi e Personale, attraverso il funzionario responsabile, ha svolto anche l'istruttoria dei ricorsi gerarchici precedentemente curata direttamente dalla Direzione Generale.

L'attività si sostanzia nell'analisi e studio delle ragioni di fatto e di diritto sottese ai ricorsi gerarchici presentati alla Direzione Generale nei confronti dei provvedimenti dirigenziali dei Servizi dell'Assessorato.

Nella tabella seguente si riportano in sintesi i dati relativi ai 29 ricorsi gerarchici istruiti:

Legge di rif.	Presentati	Accolti	Respinti (silenzio rigetto)	Archiviati	Rinviati al Servizio	Intervento in autotutela	In istruttoria
L.R. 12/2001	19	5	6	1		6	1
L.R. 9/2002	4	1	1		2		
L.R. 5/2006	1					1	
L.R. 51/93	1	1					
POR 2007/2013 4.2.2.a	4	1	3	0	0	0	0

#### **OGO 201300502 RIORDINO DEGLI ARCHIVI**

Per supportare la realizzazione di questa attività prevista come OGO, si è proposta alla Direzione Generale, con nota del 10 gennaio 2013 la costituzione di un Gruppo di lavoro per il riordino della documentazione d'archivio e il trasferimento dei documenti nei locali di Via Cesare Battisti e per la ricerca della documentazione. Il progetto, e la richiesta della

costituzione di un gruppo di lavoro, è stato verbalmente illustrato e declinato ulteriormente in forma scritta in una successiva lettera inviata a Codesta direzione con nota prot.2418 del 27 febbraio 2013 .

Pur in assenza di una formale costituzione del Gruppo di lavoro il Servizio ha dato avvio al progetto come risulta dalla nota del Coordinatore di settore prot.7305 del 25.06.2013.

Poiché con nota prot. 28301 dell'1 agosto 2012 è stato assegnato alla Direzione del Turismo uno spazio nell'archivio di Via Cesare Battisti in collaborazione con il servizio trasparenza e comunicazione a seguito di una riunione tenutasi in data 7.03.2013, sulla base della minor frequenza di consultazione e di richiesta di accesso, si è deciso di effettuare un primo trasferimento di documentazione, individuando le seguenti serie archivistiche:

- Associazioni pro loco- Estremo remoto 1964 - Estremo recente 2004
- Carburanti- Estremo remoto 1974 - Estremo recente 2004
- Manifestazioni di grande interesse turistico-Estremo remoto 1961-Estremo recente 2005

Con mail dell'8.03.2013 sono stati coinvolti i Direttori di Servizio che non hanno manifestato alcuna obiezione allo spostamento.

Nel 1° semestre si è concluso il trasferimento della serie "Associazioni pro loco."

Prioritariamente attraverso la ricerca tramite il SIADARS sono stati individuati tutti i faldoni della serie, successivamente tutto il materiale è stato esaminato, sfoltito e sono stati scartati i documenti non più utili. In particolare sono state scartate le domande di contributi con allegati, per un totale di 19 faldoni ( inseriti negli elenchi di scarto suindicati). Successivamente i singoli faldoni sono stati numerati in ordine cronologico (di cui è stato redatto apposito elenco dettagliato) e sistemati seguendo lo stesso ordine presso l'Archivio di Via Cesare Battisti. Il SIADARS è stato aggiornato con tale trasferimento.

Al fine di sfoltire gli archivi del materiale che ha esaurito la propria funzione giuridico-amministrativa, con determinazione n.767 del'8.07.2013 è stata costituita la commissione di scarto.

Con determinazione n.747/2013 è stato formalizzato il progetto per le attività di trasferimento e organizzazione della documentazione nell'archivio di deposito e in Via Cesare Battisti. Il gruppo di lavoro, successivamente integrato ha lavorato nel pieno rispetto della tempistica programmata.

L'obiettivo risulta ampiamente conseguito.

#### **OGO 201300503 VELOCIZZAZIONE RICERCA ITALFONDIARIO**

D'intesa con il Servizio Sostegno alle imprese è stato individuato un primo elenco di decreti da ricercare e con determinazione del Direttore Generale n.7739 del 5.07.2013 è stato individuato il dipendente cui assegnare tale incarico. La ricerca ha portato in evidenza

documentazione ritenuta molto interessante ai fini di costruire una difesa per l'amministrazione regionale chiamata a rispondere di fidejussioni rilasciate nel corso degli anni per una cifra di svariati milioni. Per tale motivo il Servizio Sostegno Imprese ha chiesto con nota prot. 10573 del 19.09.2013 che il Servizio Affari Generali garantisse il necessario supporto per la prosecuzione della attività di ricerca documentale "Italfondario".

L'obiettivo è stato conseguito con ottimi risultati.

#### **OGO 201300504 CONTROLLO DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE ART.71 445/2000**

L'oggettiva carenza di risorse umane da destinare a tale attività rappresenta un limite per organizzare una attività di controllo ad ampio raggio. Si fa presente, infatti, che il servizio Affari Generali consta di una dotazione organica numericamente elevata ma è composta prevalentemente da personale di cat. A e B che non possiede le conoscenze e competenze necessarie per svolgere attività di controllo.

Nell'anno 2013 per il conseguimento dell'obiettivo il Servizio ha garantito la propria collaborazione agli altri servizi fornendo agli stessi un supporto qualificato in una attività di controllo sulle pratiche di competenza.

Si è, inoltre, ipotizzato un programma di lavoro da condividere con gli altri Servizi per sottoporre a controllo le dichiarazioni sostitutive di certificazione relative alle pratiche di coloro che hanno beneficiato degli incentivi erogati / gestiti /garantiti dall'Assessorato.

#### **OGO 201300505 CONTROLLO TECNICO**

L'attività di controllo riguarda le pratiche di coloro che hanno beneficiato degli incentivi erogati / gestiti /garantiti dall'Assessorato. Nel servizio sono presenti solo due dipendenti in possesso delle professionalità e cognizioni tecniche necessarie per effettuare questa tipologia di controlli, ed il dipendente con profilo di geometra è impegnato nelle attività inerenti l'incarico di consegnatario, attività particolarmente complessa considerato che l'Assessorato ha la gestione del patrimonio I.S.O.L.A. Nel corso dell'anno 2013 un solo dipendente pertanto è stato incaricato di svolgere a tempo pieno questa attività. Il Servizio ha effettuato, nella misura del 100%, tutti i controlli amministrativi , tecnici ed in loco per i quali è pervenuta una specifica richiesta dai Servizi.

#### **OGO 2013005006 CONTENIMENTO DELLE SPESE**

Sono state poste in essere tutte le attività dirette a garantire l'ottimale funzionamento delle apparecchiature in dotazione onde evitare gli sprechi imputabili al malfunzionamento.

#### **OGO 2013005007 RIDURRE GLI SPRECHI DEL MATERIALE DI CANCELLERIA**

E' stato monitorato il consumo della carta di ogni Servizio. La scansione degli atti ha comportato una riduzione del numero delle fotocopie. Tuttavia si segnala che nel corso dell'anno si sono avute alcune richieste di accesso agli atti cui è seguita una richiesta di

copie per un numero elevatissimo di fogli. Trattandosi di PP.AA non è stato richiesto il pagamento delle risme.

Si è registrato un alto consumo di risme da parte dell'Ufficio di gabinetto che è stato integralmente rifornito di tutto il materiale di cancelleria in quanto dopo la sua ricomposizione, avvenuta in corso d'anno, risultava totalmente sguarnito.

#### **OGO 201300561 PROGETTO "CUSTOMER SATISFACTION"**

Il progetto in questione, elaborato dal Servizio Affari Generali, intende analizzare l'attuale grado di soddisfacimento dell'utenza per migliorare le prestazioni dell'URP e rendere l'ufficio più vicino alle esigenze della collettività. Il progetto è stato approvato con determinazione n. 1247 del 5.11.2012 e prevedeva un questionario on-line che è stato pubblicato sul sito a partire da novembre 2012 la cui scadenza, originariamente prevista al 31 dicembre 2012, è stata prorogata al 28 febbraio 2013.

Il progetto è stato articolato in più fasi ed è stato impostato in modo da rispondere ai seguenti obiettivi:

- a) verificare il grado di soddisfazione percepito dagli utenti con particolare attenzione ai temi della qualità dell'informazione, della gamma dei servizi offerti, della disponibilità e cortesia degli operatori
- b) individuare i possibili provvedimenti e/o modifiche organizzative da adottare al fine di migliorare il servizio sulla base delle attese e dei suggerimenti raccolti attraverso i questionari, nonché migliorare lo scambio e il flusso di informazioni tra le unità organizzative. Sulla base di quanto riferito dagli operatori e del monitoraggio si è rilevato che l'afflusso degli utenti all'URP non è omogeneo durante l'arco dell'anno in quanto ci sono periodi caratterizzati da picchi molto elevati e periodi in cui si registra un calo. Tali variazioni, secondo gli operatori, dipendono principalmente dai procedimenti amministrativi in essere, in particolare dall'esistenza o meno di bandi in corso. Per questo motivo per il progetto "CUSTOMER SATISFACTION" si è deciso di non estrarre un campione di utenti ma di intervistare tutti coloro che hanno contattato l'URP dell'Assessorato del Turismo in un periodo di tempo definito. L'avvio del progetto originariamente previsto per il 1° luglio per motivi tecnici è slittato al 1° novembre. Lo strumento utilizzato per l'indagine è stato un breve questionario, accessibile on-line, e di facile compilazione. Il progetto è stato elaborato dal Servizio Affari Generali dell'Assessorato del Turismo Artigianato e Commercio con il supporto del Servizio Trasparenza e comunicazione della Direzione Generale della Presidenza. Con determinazione n. 1129 del 24.09.2013 e sono stati approvati i risultati dell'indagine e dichiarata conclusa la prima fase del progetto.

**OGO 201300562 PROGETTO “CUSTOMER SATISFACTION- fase 2...”**

E' un obiettivo che ha come fine il miglioramento dell'attività dell'URP sulla base delle attese e dei suggerimenti raccolti con il questionario. Da un punto di vista operativo le informazioni che si sono raccolte sono legate alla tipologia dell'utenza, tipo, età, sesso, professione. Partendo da una analisi di queste informazioni che consentono di conoscere le abitudini e la tipologia del pubblico che ha contattato l'URP si intende formulare una proposta per migliorare la funzionalità dell'URP e renderla più rispondente alle richieste dell'utenza.

Nel corso dell'anno si sono registrate gravi difficoltà a garantire continuità al servizio a seguito della carenza di personale. Tra call center, gruppo di chiamata, numero personale, e-mail e front-office si sono avuti 1769 contatti con l'utenza e di questi l'80% è stato evaso dal dipendente presente in forma stabile all'URP.

Infatti sono presenti presso l'URP due postazioni lavorative ma a partire dal mese di luglio 2013 un dipendente è stato assegnato all'Ufficio di Gabinetto di un altro Assessorato.

**OGO 201300581 ELABORAZIONE DI UNA PROPOSTA SVILUPPATA SULLA BASE DEL DOCUMENTO DI DEFINIZIONE STRATEGICA**

Il Servizio ha fornito il proprio supporto formulando delle proposte come da documentazione agli atti.

**OSSERVAZIONI E CONCLUSIONI**

Tutto il personale assegnato al Servizio Affari Generali è stato coinvolto ed ha partecipato attivamente per il raggiungimento degli obiettivi 2013

## 4.2. Servizio del SITAC (Sistema informativo del turismo, artigianato e commercio)

### 4.2.1. Obiettivi e normativa di riferimento

Si richiamano la determinazione del Direttore Generale n.758 del 5 luglio 2013, relativa alla rimodulazione del POA 2013 e la nota del Direttore del Servizio SITAC prot. n. 8848 del 2 agosto 2013 di definizione degli indicatori e dei target per ciascuno degli OGO assegnatigli.

### 4.2.2. Le attività e i risultati

Di seguito si riporta in sintesi il grado di conseguimento degli obiettivi assegnati al Servizio SITAC per l'anno 2013.

Codice OGO	Denominazione OGO	Grado di conseguimento obiettivo
201300508	Assistenza informatica: Gestione del livello di servizio	Raggiunto nei tempi
201300521	SardegnaTurismo: Miglioramento della capacità di esternalizzazione	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300522	SardegnaTurismo - Redazione: impianto portale multilingua	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300523	SardegnaTurismo - Redazione: canali social	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300524	SardegnaTurismo - Redazione: archiviazione contenuti multimediali	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300525	SardegnaConsumatore: Miglioramento della visibilità e dei servizi erogati attraverso il portale	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300532	PO FESR Raggiungimento obiettivi di spesa	Raggiunto nei tempi
201300533	SardegnaConsumatore: Raggiungimento obiettivi di spesa	Raggiunto nei tempi
201300582	Elaborazione proposta sviluppata sulla base del 'Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020'	Raggiunto nei tempi

Si precisa che gli OGO assegnati non hanno una specifica dotazione finanziaria; inoltre, il raggiungimento di alcuni di essi è avvenuto esclusivamente attraverso risorse di personale interno (cfr per esempio OGO 201300508, 201300521, 201300523, 201300524).

Per maggior dettaglio, sono inoltre riportati di seguito, per ciascuno degli OGO assegnati al Servizio, gli indicatori (come richiamati nella nota Prot. n. 8848 del 2 agosto 2013) ed i target raggiunti al 31/12/2013.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300508	SEMPLIFICAZIONE, SBUROCRATIZZAZIONE E TRASPARENZA	Assistenza informatica: Gestione del livello di servizio	Realizzazione degli interventi di assistenza entro 3 gg lavorativi	Almeno il 50% entro il limite definito

**Valore target al 31/12/2013: 91%**

Si è garantito un livello di assistenza informatica che nella quasi totalità dei casi ha portato all'intervento ed alla risoluzione dell'anomalia segnalata entro lo SLA (Service Level Agreement) dei 3 gg lavorativi successivi alla segnalazione. Questo anche grazie alla definizione di una procedura di richiesta per l'apertura delle segnalazioni, che ha consentito di ottimizzare gli interventi anche in base alla priorità sopperendo alla carenza di personale in organico. Si rileva che nel computo sono inclusi gli interventi che sono stati pianificati, anche in accordo con i richiedenti, su tempi superiori allo SLA definito, in quanto privi di carattere d'urgenza ed al fine di dare priorità ad altri interventi richiesti.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300521	SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE NEI COMPARTI TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO	SardegnaTurismo: Miglioramento della capacità di esternalizzazione	n° di Capitolati tecnico-amministrativi finalizzati all'affidamento in appalto	3

**Valore target al 31/12/2013: 5**

Il valore target è già stato superato grazie ad una intensa attività di scrittura dei capitolati di gara che ha visto impegnato il Servizio nel 2013. Sulla sola linea di attività di SardegnaTurismo sono ad oggi stati predisposti i capitolati per:

- Impianto multilingua della piattaforma
- Realizzazione degli installer per Lestru
- Evoluzione Area Operatori
- Sistema di gestione della destinazione (DMS)
- Servizio di user experience analysis e interaction design modelling della piattaforma

Riguardo ai primi 4 affidamenti, si sono completate le procedure di aggiudicazione ed i servizi risultano già esternalizzati.

CRITICITA': il Servizio soffre di una ridottissima dotazione di personale tecnico in organico, che sta determinando forti criticità sia nell'avanzamento dei progetti avviati che nella realizzazione degli ulteriori progetti, già elaborati, che potrebbero essere avviati nel breve termine e che, in assenza delle necessarie risorse umane, rischiano di essere vanificati in tutto o in parte.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300522	SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE NEI COMPARTI TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO	SardegnaTurismo: - Redazione: impianto portale multilingua	Numero nuove lingue impiantate	3

#### Valore target al 31/12/2013: 1

Nell'ambito dell'appalto per l'impianto multilingua della piattaforma SardegnaTurismo si è dato corso alla realizzazione dei portali in tedesco, francese e russo, ed alla traduzione massiva dei contenuti presenti sul portale in italiano. Questo secondo una calendarizzazione che ha visto la pubblicazione del portale in lingua tedesca nel corso del mese di maggio, e la pubblicazione dei portali in lingua francese e russa rispettivamente nei mesi di ottobre e novembre del 2013.

Il portale SardegnaTurismo risulta pertanto ora disponibile in 5 lingue e potrà supportare le strategie di comunicazione dell'ass.to nei mercati di riferimento, alcuni dei quali in forte crescita.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300523	SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE NEI COMPARTI TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO	SardegnaTurismo: - Redazione: canali sociali	Numero contenuti pubblicati sui social all'anno	500

#### Valore target al 31/12/2013: 1200

Nell'ambito dei social media istituzionali della piattaforma SardegnaTurismo, si sono costantemente presidiati i canali facebook, twitter e youtube garantendo, pur nelle difficoltà di reperimento di contenuti multimediali pubblicabili, la pubblicazione quotidiana di nuovi contenuti, anche nei giorni festivi, e la moderazione dei commenti e delle risposte degli utenti.

CRITICITA': appare necessario definire modalità strutturate di creazione e di acquisizione di contenuti di proprietà RAS, con particolare riferimento ai contenuti prodotti e/o commissionati dagli altri uffici, che consentano il reperimento materiale adeguato alle pubblicazioni e l'utile e puntuale comunicazione istituzionale verso l'esterno.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300524	SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE NEI COMPARTI TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO	SardegnaTurismo: - Redazione: archiviazione contenuti multimediali	n° foto caricate su repository	1000

**Valore target al 31/12/2013: 3375**

L'attività di digitalizzazione dei contenuti di proprietà RAS ha portato alla scansione, catalogazione e archiviazione di oltre 3300 diapositive e/o negativi. In questa fase, ai contenuti digitalizzati sono stati associati i cosiddetti metadati, ovvero un insieme di dati descrittivi del contenuto (data, autore, risoluzione, parole chiave, note, etc). Si è inoltre implementato un apposito modulo della piattaforma SardegnaTurismo al fine di catalogare in modo evoluto i contenuti digitalizzati, rendendoli al contempo condivisi.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300525	SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE NEI COMPARTI TURISMO ARTIGIANATO E COMMERCIO	<b>SardegnaConsumatore:</b> Miglioramento della visibilità e dei servizi erogati attraverso il portale	Incremento % del numero di richieste da parte degli utenti registrati	10%

**Valore target al 31/12/2013: 75,86%**

Il progetto SardegnaConsumatore, realizzato attraverso fondi ministeriali, ha visto nel corso del II modulo realizzativo del MAP5, una sensibile crescita complessiva, misurata sui diversi indicatori di riferimento (numero visite, pagine visitate, utenti registrati, richieste di questi ultimi). In particolare, il numero di richieste da parte degli utenti registrati è passato dalle 290 del 2012 alle 510 del 2013.

CRITICITA': affinché possa essere data continuità al progetto, ma al tema della tutela del consumatore nel suo insieme, appare necessario che siano stanziati specifici fondi regionali che consentano di superare le discontinuità nelle erogazioni ministeriali, legate all'attuazione dei progetti MAP.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300532	AZIONI COESIONE SISTEMA IMPRESA	<b>PO FESR</b> Raggiungimento obiettivi di spesa	spesa rispetto all'anno precedente	Almeno il 120% della spesa 2012

**Valore target al 31/12/2013: 172%**

La rilevante mole di lavoro svolta per il consolidamento dei progetti avviati dal Servizio nel 2012 e per l'avvio dei nuovi interventi sulla Linea di Attività 4.2.4.b, ha determinato la

velocizzazione della spesa ed il sensibile incremento di questa rispetto all'anno passato. La spesa certificata PO FESR nel 2013 è infatti risultata pari al 172% della spesa dell'anno precedente.

CRITICITA': la ridottissima dotazione di personale del Servizio, e in particolare di personale tecnico, limita fortemente la possibilità di concretizzare le idee progettuali definite per la piattaforma tecnologica SardegnaTurismo e le sue componenti (Osservatorio, Hyperlocalization, etc), ed inoltre riduce la stessa capacità di spesa sulla Linea di Attività in esame

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300533	AZIONI COESIONE SISTEMA IMPRESA	<b>SardegnaConsumatore:</b> Raggiungimento obiettivi di spesa	spesa rispetto allo stanziamento per il II modulo del MAP5	Almeno il 50% dello stanziamento

**Valore target al 31/12/2013: 69%**

Il progetto SardegnaConsumatore ha visto, nel corso del solo 2013, la spendita del 69% dei fondi ministeriali stanziati; la spesa si è avuta nell'ambito delle azioni di realizzazione dei moduli I e II del MAP5.

Codice OGO	Obiettivo strategico	Descrizione OGO	Indicatore	Target
201300582	PROGRAMMA REGIONALE 2014-2020 DEI FONDI UE	Elaborazione proposta sviluppata sulla base del 'Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020'	n° di contributi del Servizio alla proposta	1

**Valore target al 31/12/2013: 2**

Il target è composto dai contributi elaborati dal Servizio per la stesura del documento strategico unitario per la programmazione dei fondi comunitari 2014-20 inviati al CRP nei mesi di maggio e luglio 2013, al fine di sottolineare le tematiche di valenza turistica nell'ambito del nuovo ciclo di programmazione.

### **4.3. Servizio Sostegno alle Imprese**

#### **4.3.1. Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013**

L'attività del Servizio Sostegno alle imprese consiste prevalentemente nella gestione degli interventi di incentivazione a favore delle imprese dei comparti Turismo, Artigianato e Commercio, previsti da specifiche leggi regionali o nazionali, attuati attraverso bandi che dispongono la concessione di contributi sulla base delle norme di legge e delle direttive approvate dalla Giunta Regionale. Il quadro di riferimento delle attività 2013 riguarda i seguenti bandi in essere:

##### Artigianato

- LR 51/93: pregresso dal 2003 al 2005; bando 2006; bando 2007; sportello e bando 2008; sportello e bando 2009;
- LL.949/52 e 240/81: I bando (ad esaurimento); Il bando in scadenza 30/6/2014;
- LR 12/2001: assunzioni apprendisti 2007; 2008; 2009; 2010; 2011 (pubblicato nel 2013)

##### Commercio

- LR 9/2002: bando 2003; bando 2006; bando 2007; bando 2008; bando 2009;
- LR 37/98: bando 2006

##### Turismo

- LR 28/84: concessioni dal 2002 al 2006
- LR 40/93: bando 2000 (compresa procedura di infrazione); bando 2003; bando 2010;
- LR 9/98: bando 2000; bando 2003.

Per le criticità rilevate a seguito della riorganizzazione delle competenze dei Servizi, attuata nel 2012, si conferma quanto esposto nella premessa alla relazione sulle attività svolte nell'anno 2012 con particolare riferimento all'entità delle pratiche ereditate dai Servizi preesistenti ed alla non corrispondente attribuzione di personale cui affidarne la gestione. A causa della conclamata carenza di personale si rischia di non avere il tempo per le dovute verifiche sull'attività degli enti istruttori e per i controlli successivi.

Un'altra rilevante attività di competenza del Servizio, in un certo qual modo derivante dagli interventi di incentivazione non andati a buon fine, è rappresentata dal recupero crediti. Con deliberazione della Giunta regionale n.10/25 del 21 febbraio 2013 sono state introdotte nuove modalità per la gestione dei crediti dell'amministrazione regionale in relazione alle pratiche pendenti presso gli Istituti di credito con attribuzione della responsabilità della gestione alla Direzione dei Servizi competenti per materia. Anche in questo caso, a causa della riorganizzazione, il Servizio Sostegno alle imprese si ritrova investito della competenza su oltre 1500 pratiche pendenti, risalenti anche agli anni '90, in merito alle quali la Corte dei Conti, nel mese di novembre 2013, ha inoltrato una richiesta di informazioni agli istituti di credito. A causa di un ricorso presentato nanti il TAR, l'attuazione delle disposizioni previste

dalla citata deliberazione é stata prorogata al 2014 con la deliberazione della Giunta regionale n. 39/11 del 26 settembre 2013. Nel corso del 2013 oltre l'istruttoria delle pratiche giacenti si sono tenuti diversi incontri con il Servizio Credito dell'Assessorato della Programmazione al fine di avviare un programma di lavoro condiviso e dei percorsi uniformi per tutti gli assessorati coinvolti.

Principale normativa di riferimento per le attività del Servizio:

#### ARTIGIANATO

- L. 25 luglio 1952, n. 949 (contributi in c/interessi alle imprese artigiane)
- L. 21 maggio 1981, N. 240 (contributi in c/interessi alle imprese artigiane)
- L.R. 21 luglio 1976, n.40 (contributi in c/interessi e c/capitale a imprese artigiane)
- L.R. 19 ottobre 1993, n. 51 (contributi in c/interessi e c/capitale a imprese artigiane)
- L.R. 13 agosto 2001, n. 12 (contributo in c/occupazione a imprese artigiane)

#### COMMERCIO

- L.R. 31 ottobre 1991, n. 35 (contributo c/interessi a imprese commerciali)
- L.R. 24 dicembre 1998, n. 37 (contributi a imprese commerciali per adeguamento aziendale)
- L.R. 21 maggio 2002, n. 9 (contributo in c/capitale e c/interessi a imprese commerciali)

#### TURISMO

- L.R. 18 marzo 1964, n. 8 (fondo per anticipazioni a favore dell'industria alberghiera e turistica)
- L.R. 7 giugno 1984, n. 28 (contributi in c/capitale, c/interessi e c/gestione imprese turistico – ricettive)
- L.R. 14 settembre 1993, n. 40 (concorso in c/interessi a imprese turistiche)
- L.R. 11 marzo 1998, n. 9 (concorso in c/ capitale e c/interessi a imprese turistiche)

Grado di conseguimento degli Obiettivi Gestionali Operativi assegnati al Servizio Sostegno alle Imprese

<i>Codice OGO</i>	<i>Denominazione OGO</i>	<i>Grado di conseguimento obiettivo</i>
201300526	Attivazione di interventi di incentivazione a favore delle imprese dei comparti del turismo, artigianato e commercio mediante l'utilizzo di risorse già iscritte nei bilanci RAS non più utilizzabili	Non raggiunto *
201300527	Incentivi alla occupazione	Raggiunto nei tempi
201300528	Accertamento stato dei bandi relativi agli incentivi alle imprese turistiche	Non raggiunto **
201300563	Gestione convenzioni con le banche	Non raggiunto **
201300583	Elaborazione di una proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020"	Raggiunto nei tempi

(\* )In riferimento al secondo indicatore statistico, non è stata completata l'analisi e la quantificazione delle risorse finanziarie in quanto l'art. 4 della L.R. 18/13 ha disposto la proroga dei termini per la conclusione degli interventi finanziari ai sensi della L.R. 51/93.

Poiché la nuova scadenza è fissata al 30 giugno 2014, non è possibile quantificare il fabbisogno finanziario ancora occorrente.

(\*\*)In riferimento al secondo indicatore statistico, non è stata completata l'analisi e la quantificazione delle risorse finanziarie in quanto l'art. 6 della L.R. 18/13 ha disposto la proroga dei termini per la conclusione degli interventi finanziari ai sensi della L.R. 28/84. Poiché la nuova scadenza è fissata al 30 giugno 2014, non è possibile quantificare il fabbisogno finanziario ancora occorrente.

(\*\*\*)L'attività di rinegoziazione delle convenzioni con le banche è bloccata per il ricorso pendente c/o TAR. I termini per la rinegoziazione sono stati prorogati con deliberazione della G.R. n. 39/11 del 29/09/2013.

I sopra evidenziati Obiettivi sono stati attribuiti con Determinazione del Direttore Generale n.88 del 13/02/2013 e rimodulati con determinazione del DG n. 758 del 5 luglio 2013. Di seguito si riporta una sintesi delle attività poste in essere per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

#### SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

<b>201300526</b>	Attivazione di interventi di incentivazione a favore delle imprese dei comparti del turismo, artigianato e commercio mediante l'utilizzo di risorse già iscritte nei bilanci RAS non più utilizzabili
<b>201300528</b>	Accertamento stato dei bandi relativi agli incentivi alle imprese turistiche

Il primo obiettivo prevedeva una fase preliminare di modifica normativa. Pertanto, in attuazione dell'art.5, c.30, della LR 23/5/2013, n.12, (legge finanziaria 2013), nel mese di ottobre é stato presentato alla Direzione Generale uno studio di fattibilità relativo all'estensione delle modalità operative di cui alla Legge n. 949/52, alle LLRR n. 9/2002 (commercio), n. 40/93 (turismo) e n. 51/93 (artigianato). Lo studio, esaminate le specifiche e/o comuni modalità per la concessione degli incentivi previsti per i tre comparti si concludeva con una ipotesi di abrogazione delle suddette norme, ormai superate anche in considerazione degli esiti dei bandi più recenti, proponendo l'adozione di una normativa unica, snella, a sportello, per investimenti da concludere entro 6 mesi e con un minimo di incentivazione a fondo perduto solo a determinate condizioni. La proposta è stata consegnata all'Assessore per le valutazioni di competenza.

Per il completamento del primo obiettivo e per la realizzazione del secondo, nel corso dell'anno é proseguita la ricognizione dello stato dei bandi in essere in relazione soprattutto alle concessioni risalenti agli anni '90 e ai primi anni del 2000. Le sollecitazioni nei confronti degli enti istruttori/gestori hanno portato alla definizione di numerose pratiche sospese e ad una quantificazione dei fabbisogni finanziari per la conclusione degli interventi. Nel mese di luglio 2013, tuttavia, l'art. 4 e l'art. 6 della Legge regionale n.18/2013 hanno disposto la proroga al 30 giugno 2014 dei termini per la conclusione degli interventi finanziati ai sensi delle LLRR 51/93 e 28/84. Lo slittamento dei termini ha determinato l'impossibilità di

quantificare le risorse da disimpegnare e destinare all'attivazione di nuovi interventi di incentivazione.

Ciononostante, nel mese di dicembre 2013 sono stati adottati provvedimenti di disimpegno e di cancellazione di perenzioni per un ammontare pari a € 78.625.485,85. Per fornire un quadro di riferimento si riportano i dati relativi ai residui ed alle perenzioni al 28/10/2013:

- residui: importo di competenza del servizio	€ 174.094.383,29
- perenzioni dal 2007 al 2012: importo di competenza	€ 117.233.540,73
- perenzioni dal 2003 al 2007: importo di competenza	€ 79.818.814

#### SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

---

##### **201300527** Incentivi alla occupazione

---

Nel corso dell'anno è stato pubblicato l'avviso per il riconoscimento degli incentivi alle imprese artigiane che hanno assunto apprendisti nell'anno 2011. E' stata completata l'istruttoria del bando per le assunzioni effettuate nel 2010, pubblicato a novembre 2012, che ha comportato un'erogazione di contributi pari a oltre 2.500.000 di euro a favore di 370 imprese.

Sono, inoltre, proseguite le istruttorie per le assunzioni di apprendisti, effettuate dal 2007 al 2009 che hanno comportato erogazioni a favore di n. 1153 imprese beneficiarie.

Tutto il procedimento viene svolto all'interno del Servizio dal Settore competente senza interventi di enti istruttori. All'attività generale, si affianca la verifica sulla regolarità contributiva, a seguito delle disposizioni introdotte dalla L. 183/2011, art. 15, che viene espletata per le singole erogazioni direttamente dagli uffici che trasmettono le disposizioni di pagamento all'ente gestore del fondo.

A seguito di interlocuzioni con l'Assessorato della Programmazione si stanno valutando nuove modalità per l'individuazione dell'ente gestore dei prossimi bandi.

#### REPORTISTICA PERIODICA PER L'ANALISI E LA VALUTAZIONE SETTORIALE

---

##### **201300563** Gestione convenzioni con le banche

---

Il presente OGO rappresenta una delle attività pianificate dal Servizio per l'attuazione degli adempimenti previsti dalla citata Deliberazione della Giunta Regionale n.10/25 del 21/2/2013 (in vigore dal 23/5/2013, data di pubblicazione sul BURAS) che ha introdotto una nuova modalità per la definizione delle pratiche pendenti presso gli Istituti di Credito. Costituisce un passaggio essenziale per la sua applicazione, la rinegoziazione delle convenzioni attualmente in vigore cui corrisponde una diversa tempistica nella gestione delle pratiche in contenzioso, una diversa modalità nel calcolo dei compensi dovuti alle Banche per la

gestione delle posizioni ancora aperte, una maggiore assunzione di responsabilità nella formalizzazione di situazioni definite inesigibili.

L'attività pianificata – per il periodo 1/1/2013 - 31/12/2014 – aveva previsto quali azioni preliminari da svolgere nell'anno 2013 per il raggiungimento dell'obiettivo:

- 1– la ricognizione delle convenzioni stipulate con gli istituti di credito (enti Istruttori e gestori) attraverso l'esame delle condizioni contrattuali, comprese la tempistica e le modalità di gestione e di rendicontazione;
- 2– la verifica dei conti correnti in essere con analisi delle giacenze e del fabbisogno derivante dai piani finanziari definiti con i provvedimenti di concessione;
- 3– la chiusura dei conti correnti non più operativi ed il recupero delle risorse eccedenti;
- 4– la quantificazione dell'ammontare dei compensi per gli enti istruttori e verifica del fabbisogno e delle risorse stanziata/da stanziare a seguito del riconoscimento del debito;
- 5– la rinegoziazione delle convenzioni.

Attività effettive poste in essere nel 2013 in relazione ai 5 punti sopra evidenziati:

- 1- si è proceduto ad un'analisi di oltre 20 convenzioni sottoscritte con gli Istituti di Credito in prospettiva della loro rimodulazione secondo le indicazioni della su richiamata Delibera. A causa del ricorso al TAR presentato da un istituto di credito, il Servizio Credito dell'Assessorato della Programmazione – competente per la rinegoziazione delle convenzioni insieme ai direttori dei servizi interessati – ha dovuto sottoporre all'attenzione della Giunta una nuova deliberazione, approvata in data 26/9/2013 n.39/11, che ha prorogato la scadenza degli adempimenti di altri 6 mesi fissando la scadenza per la rinegoziazione delle convenzioni al 23/5/2014. Il TAR non ha concesso la sospensiva richiesta dall'Istituto di credito ricorrente ed ha rinviato alla discussione nel merito all'udienza fissata al 5/2/2014. Tuttavia, sino al 28/2/2014 non è stata resa nota alcuna decisione e, presumibilmente, la scadenza dovrà essere ulteriormente prorogata;
- 2- attività di natura strettamente contabile, riconducibile alla rilevazione dei movimenti finanziari operati dagli Istituti di Credito in relazione all'erogazione di contributi alle imprese dei comparti produttivi dell'artigianato, del turismo e del commercio.

E' stato introdotto l'utilizzo di un database (creato dal responsabile del settore competente) per la registrazione dei movimenti contabili comunicati dagli Istituti di credito mediante le rendicontazioni periodiche. Le informazioni oggetto di registrazione riguardano i principali fatti contabili riassunti nei rendiconti (trasferimento di risorse, erogazioni alle imprese, riversamenti, etc) riferiti alle leggi gestite da ciascun Istituto. Si è partiti dal censimento della totalità dei conti per poi procedere a verificarne il reale utilizzo attraverso l'analisi dell'entità delle movimentazioni e della presenza di posizioni di finanziamento suscettibili di ulteriori erogazioni. Il database è stato in seguito integrato

con un modulo informatico finalizzato alla registrazione delle fatture pervenute da ciascun Istituto.

Scopo del programma è quello di rendere fruibili ed analizzabili i dati relativi ai movimenti contabili di ciascuna legge di finanziamento mediante semplici schede riassuntive e comparative modulabili in relazione al tipo di verifica che si intende condurre;

- 3- a seguito dell'analisi si è proceduto alla chiusura di cinque conti corrente ed alla richiesta di chiusura di ulteriori due conti, la cui soppressione ha avuto luogo nel mese di gennaio 2014. Inoltre, sono state date disposizioni per il riversamento al conto entrate della Regione di € 7.500.000,00 di eccedenze rilevate nei conti correnti.

In applicazione dell'art.35, commi 8-13, del D.L. 24/1/2012, n.1, in materia di assoggettamento alla tesoreria unica, sono state date disposizioni per il riversamento di ulteriori € 9.520.000,00 dai fondi di rotazione alla tesoreria regionale per la gestione delle incentivazioni attraverso due capitoli istituiti nelle partite di giro;

- 4- la quantificazione dei compensi richiesti dagli enti gestori ha fatto emergere una situazione apparsa immediatamente problematica in relazione alla gestione di posizioni di finanziamento relative a leggi di settore non più operative ma rispetto alle quali residuano situazioni non totalmente definite e oggetto di azioni di recupero dei crediti.

L'attività si è incentrata in modo quasi esclusivo su due leggi di finanziamento: la L.R. n.40/76, abrogata a seguito dell'approvazione della L.R. n.51/93, che prevedeva l'erogazione di finanziamenti a tasso agevolato e di contributi in conto capitale a favore delle imprese artigiane e la L.R. n.8/64, abrogata a seguito dell'approvazione della L.R. n.40/93, che disciplinava la concessione di finanziamenti a favore delle imprese del settore alberghiero mediante fondi di rotazione costituiti presso alcuni istituti di credito, finalizzati all'adeguamento, sviluppo, qualificazione delle strutture alberghiere.

Analizzando le azioni di recupero avviate dagli istituti di credito e l'entità abnorme delle partite non definite, nel corso del 2013 si è proceduto alla stesura di una bozza di articolo di legge con il quale si intendeva perseguire un duplice obiettivo: ridurre il valore percentuale dei tassi di interesse di mora relativi a vecchie leggi di finanziamento e rendere meno gravosa, previo il ri-conteggio degli interessi debitori, la restituzione da parte delle imprese dei debiti complessivamente dovuti alla Regione. Il testo proposto non ha sortito l'effetto auspicato.

Le maggiori contestazione da parte delle imprese debentrici riguardano le modalità attraverso le quali alcuni Istituti di Credito hanno operato il conteggio degli interessi in caso di ritardato pagamento. L'elemento ricorrente dei rilievi mossi è stato il calcolo anatocistico sulle rate pagate tardivamente fatto questo che avrebbe comportato nel tempo il cumularsi di interessi di mora, spesso di notevole entità.

Con l'obiettivo di verificare, in tempi brevi e con un elevato margine di attendibilità, i conteggi effettuati dalle Banche, è stato predisposto un modulo informatico che consente una quantificazione relativamente rapida del debito eventualmente ancora dovuto dall'impresa mediante l'inserimento delle rate del finanziamento e dell'ammontare dei versamenti effettuati. Lo strumento informatico consente di effettuare riscontri più puntuali sull'operato degli istituti di credito;

- 5- non potendo procedere con la rinegoziazione delle convenzioni, per quanto illustrato al punto 1, è proseguita l'analisi e la gestione dei crediti in generale e, in particolare, l'istruttoria delle proposte di soluzioni rateali o transattive provenienti dalle banche o dalle imprese. E' necessario rimarcare che circa 1500 richieste di inesigibilità, pari ad oltre il 90% della totalità delle posizioni riguardanti la Regione, fanno capo al Servizio Sostegno alle Imprese dell'Assessorato del Turismo. Di queste 1500, il 75% si riferisce a crediti derivanti dalle incentivazioni erogate alle imprese artigiane ai sensi della già citata L.R. n.40/76, risalenti per lo più agli anni '90.

L'amministrazione regionale, accertati numerosi stati di morosità nella restituzione dei prestiti agevolati, ha ritenuto negli anni passati di dover intervenire con propri provvedimenti. La L.R. n. 4/2006, in particolare gli artt. 9 e 27 e le relative norme di attuazione introdotte con deliberazione della Giunta regionale n. 21//33 del 3.6.2010, hanno stabilito la possibilità di definire tali posizioni debitorie mediante la sottoscrizione di transazioni speciali che prevedevano l'applicazione dei soli interessi legali in luogo di quelli di mora, al fine di accelerare la riscossione dei crediti vantati dall'Amministrazione.

Tuttavia, gran parte delle posizioni debitorie non è stata comunque definita, o per negligenza del debitore che ha proseguito a non effettuare i previsti pagamenti ovvero in quanto molte imprese non hanno potuto aderire alle proposte transattive non essendo in possesso dei requisiti previsti dalla L.R. 4/2006. Pertanto, si sono resi necessari ulteriori correttivi introdotti con le LL.RR. n. 3/2009 e n. 1/2011, con l'intento di estendere la possibilità di attivazione di una transazione speciale a tutte le operazioni di finanziamento in sofferenza, in relazione alle quali la Giunta regionale ha determinato i nuovi criteri con proprio provvedimento n. 10/9 del 28.2.2012.

Ciononostante, le posizioni non definite sono rimaste la maggioranza di quelle pendenti prima dell'adozione delle norme agevolative e si procede tuttora a gestire, anche mediante frequenti confronti sia con gli istituti di credito sia con gli interessati, tutte le posizioni debitorie non risolte relative ad imprese che non hanno potuto aderire alla transazione speciale per mancanza dei requisiti richiesti, comprese quelle rigettate dalla Direzione Generale dell'Assessorato che ha ritenuto di non dover accogliere le istanze presentate a seguito della emanazione della deliberazione n. 10/9.

In ultima analisi, ai debitori rimane la possibilità di richiedere la rateizzazione del debito, ai sensi della Deliberazione della Giunta regionale n. 28/33 del 24.6.2011, che, seppure

contempli il pagamento anche degli interessi moratori, costituisce comunque un vantaggio per le imprese in difficoltà. Le disposizioni introdotte dalla citata deliberazione n. 28/33 sono state ulteriormente modificate con la deliberazione n.39/11 del 26/9/2013 e rese più vantaggiose per i debitori in considerazione dello stato di perdurante crisi dell'economia in Sardegna. Nel febbraio 2014 sono state introdotte ulteriori agevolazioni (deliberazione GR n. 5/52 del 11/2/2014).

Nel corso del 2013, in conseguenza dei vantaggi prospettati per la definizione dei debiti, si sono moltiplicate le istanze presentate dalle imprese che vengono valutate caso per caso in quanto esulano, per la maggior parte, dalle normali procedure, al fine di trovare soluzioni che consentano ai debitori di adempiere alle proprie obbligazioni e all'Amministrazione regionale di accelerare la riscossione dei crediti evitando, per quanto possibile, il recupero coattivo.

Per quanto riguarda invece le numerose richieste di dichiarazione di inesigibilità del credito avanzate dalle Banche, a seguito di loro dichiarazione sulla impossibilità di ulteriori azioni di recupero, si dovrà procedere secondo le direttive delle deliberazioni della Giunta regionale n. 10/25 del 21/2/2013 e n. 39/11 del 26.9.2013 e solo dopo la definizione del contenzioso cui si è fatto cenno al punto1;

- 6- non compresa nell'attività pianificata per il raggiungimento dell'OGO ma conseguente alla gestione delle convenzioni con gli istituti di credito è l'attività di tipo istruttorio sulle richieste di escussione di fidejussioni avanzate nei confronti della Regione in base alle convenzioni stipulate per la gestione degli incentivi erogati a fronte di alcune leggi che prevedevano la garanzia regionale (LR 51/93; LR 28/84; LR 35/91).

Nel 2005 è intervenuta una cessione di crediti garantiti da fidejussioni regionali tra la Banca Intesa San Paolo e la società Castello Finance e tra la Banca di Credito sardo e la Westwood Finance. Le citate società Castello Finance e Westwood Finance hanno dato mandato alla società Italfondario di procedere nei confronti della Regione per l'escussione delle fidejussioni.

Nonostante interlocuzioni avviate nell'anno 2012, nel mese di marzo 2013 la società Italfondario ha presentato alcuni atti di precetto che hanno comportato il pagamento di alcune fidejussioni. Sono state oggetto d'esame e di richiesta di documentazione integrativa altre due istanze di escussione relative ad imprese finanziate, rispettivamente, ai sensi della l.r. 51/93 e della L.R. 35/91. Sono state, inoltre, presentate opposizioni, con il supporto dell'area legale, ad ulteriori decreti ingiuntivi presentati dalla medesima società.

Stante i giudizi pendenti, la Società Italfondario, ha trasmesso ad alcuni Assessorati, tra cui quello del Turismo, Artigianato e Commercio, un certo numero di pratiche chiedendo, in estrema sintesi, di verificare se sulla base dei documenti allegati fosse percorribile

l'ipotesi di una soluzione transattiva per la totalità delle posizioni dalla stessa gestite. Si è proceduto ad una sommaria analisi delle 24 pratiche ricevute, accertando sulle stesse una sostanziale carenza documentale. Si sono tenuti in proposito alcuni incontri con i colleghi delle altre strutture dell'amministrazione competenti per materia al fine di uniformare i comportamenti nella convinzione comune che non sussistono le condizioni per riconoscere la validità delle pretese di Italfondiaro.

Infine, sono state oggetto di analisi, di richiesta documentale e di contraddittorio formale sei richieste di escussione pervenute da tre diversi Istituti di Credito (Banco di Sardegna, Banca di Sassari e BNL).

PROGRAMMA REGIONALE 2014-2020 DEI FONDI UE RICOMPRESI NEL QUADRO STRATEGICO COMUNE (QSC)

<b>201300583</b>	Elaborazione di una proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020"
------------------	---

A seguito degli incontri promossi dalla Direzione Generale sono state forniti alcuni suggerimenti su ipotesi di interventi innovativi a favore delle imprese dei tre comparti da incentivare e inserire nelle proposte elaborate dall'Assessorato nell'ambito della programmazione 2014-1020.

#### **4.4. Servizio Gestione Progetti Nazionali e Comunitari**

##### **4.4.1. Normativa di riferimento**

- Programma Operativo Regionale della Sardegna - FESR 2007-2013, Obiettivo "Competitività Regionale e Occupazione", approvato con Decisione C (2007) n. 5728 del 20 novembre 2007 - Asse IV e V
- Regolamento (CE) 1080/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5.07.2006 relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e "recante abrogazione del Regolamento (CE) n. 1783/1999
- Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio dell'11.07.2006, "recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e che abroga il Regolamento (CE) n.1260/1999
- Regolamento (CE) n. 1998/2006 della Commissione del 15.12.2006 "relativo all'applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti d'importanza minore (de minimis)"
- Regolamento (CE) n. 800/2008 della Commissione del 06.08.2008, "che dichiara alcune categorie di aiuti compatibili con il mercato comune in applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato (Regolamento generale di esenzione per categoria)"
- D.P.R. 3 ottobre 2008, n.196, "Regolamento di esecuzione del Reg. (CE) n. 1083/2006
- L.R. 14 maggio 1984 n. 22 "Norme per la classificazione delle aziende ricettive" e ss.mm.ii.;
- L.R. 12 agosto 1998 n. 27 "Disciplina delle strutture ricettive extra alberghiere, integrazioni e modifiche alla legge regionale 14 maggio 1984, n. 22, concernente: "Norme per la classificazione delle aziende ricettive" e abrogazione della legge regionale 22 aprile 1987, n. 21";
- L. R. n. 5 del 07 agosto 2007
- Delibera CIPE n. 20 del 29/09/2004 "Ripartizione delle risorse per gli interventi nelle aree sottosviluppate – Rifinanziamento della Legge n. 208/1998" di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 36/10 del 26/07/2005.
- PO Marittimo/Marittimè "Italia - France" 2007/2013. Cooperazione territoriale europea Decisione della Commissione Europea C (2007) 5489 del 16 novembre 2007.

- Programma ENPI-Med. Decisione della Commissione Europea C(2008) 4242.
- Art. 5, comma 5, della Legge 135/2001
- DPR 158/2007
- Art. 1, comma 1228, della L. 27.12.2006 n. 296 e art. 18 della L. 18.6.2009, n. 6

#### 4.4.2. Le attività e i risultati

Il Servizio Gestione Progetti Nazionali e Comunitari ha competenza su tutti i progetti di competenza dell'Assessorato cofinanziati da strumenti attuativi comunitari e nazionali.

Il Servizio fornisce supporto per la definizione delle strategie di politica turistica, commerciale ed artigianale previste dai Programmi Operativi regionali cofinanziati dai fondi strutturali; si occupa della gestione delle linee di attività di cui agli Assi IV e V del PO FESR 2007/2013 e gestisce i progetti comunitari approvati a valere su bandi della Commissione Europea e delle Autorità di Gestione che gestiscono progetti di cooperazione internazionale; ha inoltre competenza sui progetti finanziati dallo Stato.

Totale personale in carico al Servizio: 9 funzionari (5 categoria D, 3 C, 1 B) + un co.co.co

Totale risorse finanziarie gestite dal Servizio: circa 40 milioni di euro

In particolare, il Servizio gestisce:

- tutte le Linee di Attività del POR FESR 2007-2013 per un totale di poco più di 37 milioni di euro ad eccezione della LdA 4.2.4.b (2,5 milioni di euro) che in sede di riorganizzazione dell'Assessorato (marzo 2012) è stata assegnata al Servizio SITAC;
- la chiusura del POR 2000-2006 (circa 4,2 milioni di euro da definire);
- la gestione delle risorse premiali FAS ed in particolare il bando relativo ai "Progetti di qualità" per un totale di circa 5,5 milioni di euro;
- Il progetto interregionale "Borghi di eccellenza" con un budget di circa 5 milioni di euro;
- il progetto S&T Route a valere sul Programma ENPI CBC-MED che propone un modello di gestione sostenibile delle aree costiere con un budget totale di 212.000 euro;
- Il progetto EVITA finanziato dalla DG Echo con un budget di circa 50.000 euro.

All'atto della costituzione del Servizio - marzo 2012 - le risorse del POR FESR 2007-2013 erano quasi interamente programmate, ma erano presenti diverse criticità relativamente alla gestione finanziaria e operativa delle stesse, tanto che non si era ancora proceduto a

nessun impegno contabile, non era ancora stato impostato il sistema di controllo, monitoraggio e certificazione del POR FESR, e non era stata ancora né spesa né certificata alcuna somma.

Nel dicembre 2012 il Servizio è comunque riuscito a certificare più di 2 milioni di euro; nel dicembre 2013 sono stati certificati quasi 8 milioni di euro di progetti POR e circa 22 milioni di euro di progetti ammissibili, come sollecitato dall'Autorità di Gestione del POR FESR al fine di evitare il disimpegno automatico sull'intero Programma Operativo.

Di seguito si riporta una breve sintesi delle diverse azioni in capo al Servizio.

**Progetto “Sviluppo di distretti turistici di qualità per la promozione dell’offerta turistica regionale dei comuni identitari, borghi, ville, *domos istoricas*, golf, fari, ristoranti tipici, etc.” - POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.4.d.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Soggetto attuatore: BIC Sardegna

Il progetto, finanziato per 2,5 milioni di euro, prevede la creazione di diversi club di prodotto. La Deliberazione GR 37/23 ne propone cinque a finanziamento. Per tre di questi – cicloturismo, porti turistici e dimore storiche - sui quali il sistema della PA ha già lavorato in maniera sistematica, la Deliberazione prevede un regime di aiuto in quanto si ritiene che gli stessi siano maturi per essere portati sul mercato dagli stessi operatori che compongono la filiera individuata. Per tale ragione, sono state elaborate Direttive tese a favorire l'aggregazione delle imprese nella forma di Club di prodotto, in grado di sviluppare e gestire la promozione e commercializzazione di prodotti turistici tematici in modo unitario e coerente su tutto il territorio regionale.

Sono previsti aiuti per il sostegno alla nascita e allo sviluppo di Club di prodotto, e per l'adeguamento delle strutture ricettive e dei servizi turistici a standard minimi di qualità delle singole imprese aderenti ai suddetti Club, secondo la seguente articolazione:

- Linea A - Sostegno alla creazione e sviluppo di raggruppamenti di imprese in forma di Club di prodotto;
- Linea B - Sostegno al potenziamento e allo sviluppo di PMI ricettive e di servizi turistici, aderenti ai rispettivi Club di prodotto.

Attualmente il Servizio sta lavorando con il BIC Sardegna e l'Autorità Ambientale presso l'Ass.to della Difesa dell'Ambiente per l'elaborazione dei bandi.

Per altri due prodotti: “turismo religioso”, e “prodotto identitario della capra”, la Deliberazione non prevede un regime di aiuto ma azioni pubbliche tese all'individuazione e alla promozione degli itinerari, in quanto si è ancora nella fase di definizione dei prodotti.

Anche a seguito delle interlocuzioni con Sardegna Promozione per il turismo religioso e ad adempimenti amministrativi successivi alla suddetta Deliberazione per il prodotto turistico della capra – sarebbe opportuno effettuare ulteriori considerazioni per gli ultimi due prodotti turistici da promuovere.

#### **Progetto Corner e Vetrine - POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.4.a.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Soggetto attuatore: BIC Sardegna

Il progetto è stato avviato il 19 maggio 2011 con la firma della convenzione con il BIC Sardegna, mentre il relativo protocollo operativo è stato firmato il 6 febbraio 2012.

Il progetto è finalizzato all'erogazione alle strutture ricettive, ai porti e agli aeroporti isolani di incentivi per la realizzazione di postazioni per la promozione di prodotti artigianali espressione dell'identità locale per un totale di 2 milioni di euro.

Il progetto presenta diverse criticità. In primo luogo, solo nel dicembre 2012 si è potuta modificare la dicitura del POR FESR che prevedeva la promozione di prodotti "certificati": l'azione così come descritta nel POR sembrava non attuabile, posto che non esiste un marchio certificato per i prodotti artigianali e che il relativo albo I.S.O.L.A. è ormai obsoleto e non aggiornato.

Inoltre, l'azione così come scritta nel POR – aiuti solo per l'acquisto degli espositori e non per il materiale espositivo, promozione e non commercializzazione – non era particolarmente allettante né per gli albergatori né per gli artigiani; peraltro le associazioni di categoria degli artigiani avevano già espresso le loro perplessità a mezzo stampa in seguito alla pubblicazione delle Direttive di attuazione. Per ovviare a tale inconveniente, nel 2013 il progetto è stato rimodulato prevedendo una vetrina *on line* per gli artigiani che accompagni le vetrine fisiche; la vetrina *on line* è stata progettata sulla base di quanto elaborato dal progetto "Sviluppo dei saperi artigianali tradizionali ed integrazione dei sistemi produttivi in Marocco e Italia" gestito dalla Presidenza (<http://www.mediterraneancraftsarchive.it>)

Allo stato attuale il portale è in corso di realizzazione (sarà *on line* il 1° giugno 2014) e già numerosi artigiani hanno presentato manifestazione di interesse per l'inserimento dei propri prodotti nelle vetrine sia fisiche che virtuali.

Si prevede di far uscire a breve il bando per le strutture ricettive, i porti e gli aeroporti per l'acquisto degli espositori. Le Direttive sono state recentemente modificate con la Deliberazione G.R. n. 3/36 del 31.01.2014 che deve ancora passare in Consiglio regionale.

#### **Progetto Strategico S&T Route - ENPI CBC-MED**

Il progetto S&T Route, unico progetto ENPI strategico approvato ad un partner sardo, è stato selezionato tra i primi 20 su 177 partecipanti superando la seconda selezione definitiva con

l'approvazione finale. Il progetto presenta un ritardo di circa 12 mesi nell'avvio: solo nel mese di marzo 2014 si è tenuto il *kick of meeting* a Roma. Tale ritardo è stato causato dallo spostamento del Dipartimento del Turismo (da Palazzo Chigi al MIBAC), che ha rallentato tutti i progetti di competenza del Dipartimento in tutta Italia.

Il progetto, che prevede la creazione di un modello di gestione sostenibile degli ambiti costieri, ha come leader partner il MIBAC e come partner di progetto sardi la RAS e il Comune di Cabras.

**Progetto Borghi di eccellenza – Progetto interregionale ex art.1, comma 1228 della L. 27.12.2006 n.296**

Il progetto, approvato nel 2011, presenta un importante ritardo dovuto alle citate peripezie nazionali conseguenti allo spostamento del Dipartimento del Turismo nel MIBAC: i fondi sono stati sbloccati solo a fine 2013 e a gennaio 2014 si è proceduto alla prima riunione operativa tra i partner (Regione Sardegna, Molise e Liguria).

Il progetto coinvolge in Sardegna i seguenti comuni:

- comuni “Bandiera Arancione”: Aggius, Galtelli, Gavoi, Laconi, Oliena, Sardara;
- comune del club “I borghi più belli di Italia”: Castelsardo
- il borgo storico di Sant’Elia (Cagliari).

Nel concreto, la strategia del progetto prevede l'attuazione delle seguenti 2 linee di intervento:

1. definizione e realizzazione degli interventi di riqualificazione e valorizzazione turistica dei borghi per i quali è previsto il cofinanziamento dei Comuni interessati al progetto; le tre Regioni hanno deciso di finanziare azioni tese a favorire l'accessibilità, sia fisica che tecnologica, la valorizzazione delle produzioni locali e delle specificità locali, nonché Interventi per favorire lo sviluppo e la promozione di una cultura diffusa dell'ospitalità e dell'accoglienza.
2. interventi comuni per la comunicazione e la promozione turistica dei borghi.

**Bando “Progetti di Qualità nel campo della valorizzazione del patrimonio culturale, paesaggistico e ambientale” – - Delibera CIPE n. 20 del 29/09/2004**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Soggetto attuatore: BIC Sardegna

Il progetto, finanziato sulla base della Delibera GR 36/10 del 26/07/2005, ha una dotazione finanziaria pari a 5,5 milioni di euro e prevede azioni infrastrutturali e immateriali per lo sviluppo del territorio; in considerazione delle risultanze dell'attività svolta dalla commissione di valutazione delle proposte presentate (attività conclusasi solo a novembre 2012), si è provveduto all'approvazione della graduatoria per un totale di 8 operazioni finanziate.

La procedura è stata oggetto di 4 ricorsi al TAR, tre dei quali accolti; a seguito del rinvio in istruttoria dei progetti riammessi dal TAR si sta procedendo a riapprovare la graduatoria; successivamente si procederà ad assumere i provvedimenti di delega.

**Bando "Interventi materiali e immateriali per completare e migliorare l'offerta delle imprese turistiche". POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.2.a.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Soggetto attuatore: SFIRS

Il Bando "Interventi materiali ed immateriali per completare e migliorare l'offerta delle imprese turistiche", avente una dotazione finanziaria finale pari a 10,6 milioni di euro, è stato pubblicato nell'aprile 2012 a firma dell'allora Direttore del Servizio Programmazione e Valutazione, e poi parzialmente rettificato dalla sottoscritta; nel giugno 2013 è stato pubblicato un secondo avviso.

Nei mesi di ottobre 2012, marzo 2013 e febbraio 2014 sono state pubblicate tre graduatorie a seguito dell'istruttoria svolta da SFIRS di tutte le domande presentate, e sono state finanziate 53 imprese. Sono avanzati circa 1,7 milioni di euro, ma la cifra restante non è al momento definitiva posto che sono all'esame del Servizio e della Direzione Generale diverse richieste di riesame il cui accoglimento potrebbe rideterminare al ribasso tale somma.

In ogni caso, in seguito ad apposita richiesta dell'Autorità di Gestione del POR FESR, il Servizio ha proposto uno spostamento delle somme restanti verso la Linea di Attività 4.2.4.d di promozione turistica per finanziare un progetto di valorizzazione dei segmenti MICE e wellness, nonché per impostare un primo lavoro sull'accessibilità in ottica turistica in vista di un'azione più importante a valere sui fondi della prossima programmazione comunitaria.

**Bando ECOLABEL - POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.2.a.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Soggetto attuatore: BIC Sardegna

Il progetto è stato avviato il 19 maggio 2011 con la firma della convenzione con il BIC Sardegna, mentre il relativo protocollo operativo è stato firmato il 6 febbraio 2012.

Il 29 gennaio 2013 è stato pubblicato il bando per la concessione di contributi per interventi finalizzati all'ottenimento del marchio Ecolabel europeo, avente una dotazione finanziaria pari a 1,5 milioni di euro; hanno presentato istanza 21 imprese, di cui 20 hanno ottenuto il finanziamento.

Allo stato attuale gli interventi sono in corso di realizzazione e non presentano criticità; si prevede di concludere il progetto entro i primi mesi del 2015.

**Bando "Itinerari tematici" - POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.4.c.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Il bando – pubblicato nel 2010 - ha finanziato a fine 2011 progetti infrastrutturali presentati da forme associative comunali. A seguito dell'adesione della RAS al Piano di Azione e Coesione, la dotazione finanziaria del bando è stata rettificata in 6,6 milioni di euro.

Le 13 operazioni delegate agli Enti Locali procedono a rilento, tanto che a fine 2013 è stata effettuata una revoca totale e non è stato concesso il riutilizzo delle economie di gara, utilizzando le relative risorse (795.000 euro) sulla LdA della promozione a seguito di autorizzazione in tal senso della Giunta regionale. Gli EE.LL. sono costantemente monitorati e si ritiene di poter concludere gli interventi entro il 31.12.2015

**Progetto strategico generale di promozione e comunicazione della Sardegna come destinazione turistica .- POR FESR - Asse IV, Linea di attività 4.2.4.d.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Il progetto, approvato con Deliberazione n° 52/104 del 23.12.2011, è attualmente chiuso, ma ha impegnato attivamente il Servizio nei due anni precedenti.

Nel corso del 2012 il progetto ha previsto la partecipazione a 16 fiere internazionali (5 delle quali gestite dal Servizio a seguito della riorganizzazione) e a 11 miniworkshop (9 dei quali gestiti dal Servizio) in altrettante capitali europee, nonché l'organizzazione di educational tour per TO esteri. Nel marzo del 2013 la partecipazione alle fiere si è conclusa con la fiera di Kiev, mentre a fine settembre 2013 si è svolto un workshop Sardegna per far incontrare 90 operatori turistici della domanda internazionale, TO e *buyers* dei mercati turistici di riferimento: Europa del Nord (Svezia, Norvegia); Europa centrale (Spagna, Francia, Germania, Svizzera, Regno Unito, Benelux); Europa dell'Est (Repubblica Ceca, Polonia, Russia, Ucraina e Bielorussia), mercati emergenti (Turchia) con imprese turistiche sarde.

Inoltre, il Servizio ha provveduto alla gestione della campagna di promozione estera e autunnale 2013 su stampa e web in Germania, UK, Francia e Russia per un totale di circa 2,8 milioni di euro.

**Bando “Centri minori” – POR FESR - Asse V, Linea di attività 5.2.2.a.**

Responsabile procedimento: Direttore Servizio

Il bando prevede il finanziamento di azioni infrastrutturali a favore di aggregazioni di comuni per un importo totale di 10 milioni di euro; le deleghe sono state effettuate a metà del 2013 per un totale di 24 operazioni finanziate.

Esattamente come per il bando “Itinerari tematici”, anche questi progetti procedono a rilento; il monitoraggio delle azioni è complicato dal fatto che i beneficiari sono 24, con una notevole frammentazione delle azioni. Si ritiene comunque che i Comuni beneficiari riescano a concludere le azioni entro il 31.12.2015.

## Chiusura POR 2000-2006

Per quanto riguarda il POR 2000-2006 il Servizio ha garantito la chiusura dei progetti finanziati a valere su risorse liberate (cosiddetti "liberati in quota" per i quali è stata certificata l'operatività entro il 30.09.2012 pena la revoca di quanto già certificato). E' doveroso evidenziare che l'attuazione dei suddetti progetti (72 progetti per più di € 100.000.000) è stata completamente abbandonata a partire dal 2010, cosa che ha aggravato notevolmente l'attività del Servizio il quale ha dovuto verificare lo stato di attuazione di tutti gli interventi e caricare i relativi dati di monitoraggio finanziario e procedurale su MONIT recuperando in pochi mesi due anni di arretrato e avviando un'interlocuzione con tutti gli enti beneficiari, il tutto in un momento in cui anche l'impegno sull'attuazione del POR 2007-2013 richiesto al poco personale del Servizio è stato massimo.

Allo stato attuale resta da effettuare la revisione straordinaria dei residui attivi e passivi prevista dall'art. 1 comma 2 della Legge regionale 21 gennaio 2014, n. 7.

## Progetto EVITA - "Wildfire Evacuation Trigger Buffers for Sensitive Areas". Finanziamento Commissione Europea DG Echo

Il progetto, che ha un finanziamento di 50.000 euro, è stato avviato nel 2013 e prevede la sperimentazione nelle zone di maggior afflusso turistico di azioni di evacuazione e di salvaguardia in caso di incendi o catastrofi ambientali. Il Servizio si avvale della collaborazione della Protezione civile sarda.

A maggio 2014 è prevista l'organizzazione di un seminario in Sardegna.

## Grado di conseguimento degli Obiettivi Gestionali Operativi assegnati al Servizio Gestione Progetti Nazionali e Comunitari

Codice OGO	Denominazione OGO	Grado di conseguimento obiettivo
201300541	Programma di promozione 2013- Bando Comunicazione	Raggiunto nei tempi
201300542	Programma di promozione 2013 – Workshop Sardegna	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300543	Progetti Nazionali e comunitari	Raggiunto prima dei tempi previsti
201300553	Direttive di attuazione L.d.A. 4.2.4.a	Raggiunto nei tempi
201300584	Elaborazione proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020"	Raggiunto prima dei tempi previsti

Relativamente all'attività svolta per il raggiungimento degli OGO 2013 di cui alla determinazione D.G. n. 88 del 13 febbraio 2013 Ciclo annuale della gestione- Programma operativo annuale 2013, rimodulati con determinazione n.758 del 7 luglio 2013, si riporta una sintesi delle attività svolte per ciascun OGO assegnato.

**201300541 - Programma di promozione 2013 – Bando comunicazione**

In relazione al Progetto Strategico generale di promozione e comunicazione della Sardegna come destinazione turistica 2013 finanziato sul PO FESR 2007/2013, LdA 4.2.4.d. e approvato con Deliberazioni G.R. 52/104 del 23.12.2011 e 49/17 del 17.12.2012, è stato avviato e concluso entro l'anno quanto previsto dal bando di gara per l'affidamento del servizio di ideazione della strategia creativa di comunicazione, assistenza alla pianificazione e realizzazione di campagne di comunicazione integrate dell'immagine della Sardegna e dei prodotti turistici regionali in alcuni mercati turistici stranieri per l'anno 2013. Il programma di comunicazione 2013 ha avuto un budget totale di 2,8 Meuro.

Il bando di gara è stato aggiudicato con Determinazione n. 432 del 15.04.2013; sono poi stati firmati due contratti con l'aggiudicatario e si è provveduto al pagamento del 100% dell'importo totale entro il 31.12.2013 e alla relativa certificazione sul sistema SMEC.

Indicatori ex ante

bandi di gara aggiudicati entro i primi sei mesi dell'anno	1
pagamenti entro il 31.12.2013	50%

Indicatori al 31.12.2013

bandi di gara aggiudicati entro i primi sei mesi dell'anno	1
pagamenti entro il 31.12.2013	100%

Entrambi gli obiettivi previsti sono stati raggiunti.

**201300542 - Programma di promozione 2013 – Workshop Sardegna**

Realizzazione entro l'anno del workshop internazionale Sardegna previsto dalle Deliberazioni G.R. 52/104 del 23.12.2011 e 49/17 del 17.12.2012.

Il workshop Sardegna si è svolto il 26 e 27 settembre 2013, ottenendo un ottimo gradimento da parte degli operatori sia sardi che stranieri presenti.

Indicatori ex ante:

Workshop realizzati	1
---------------------	---

Indicatori al 31.12.2013

Workshop realizzati	1
---------------------	---

L'obiettivo previsto è stato raggiunto.

**201300543 - Progetti nazionali e comunitari**

Avvio di almeno un progetto finanziato su programmi di cooperazione interregionali.

E' stato avviato il progetto EVITA in collaborazione con la Grecia e le Baleari per la cooperazione in campo antincendio. Il *kickoff meeting*, momento iniziale del progetto in cui il

*leader partner* incontra i partner di progetto, si è svolto ad Atene nel febbraio 2013, e la Regione ha partecipato con un'analisi della struttura insediativa turistica in Sardegna, dei movimenti turistici e dei dati relativi agli incendi (portale del progetto: <http://evita.eu-project-sites.com/>)

Indicatori ex ante:

Progetti avviati 1

Indicatori al 31.12.2013

Progetti avviati 1

L'obiettivo previsto è stato raggiunto.

**201300553 - Direttive di attuazione Linea di Attività 4.2.4.a**

A valere sulla Linea di intervento 4.2.4.a "Incentivi per la realizzazione di postazioni per la promozione di prodotti locali espressione dell'identità locale", sono state predisposte e presentate entro i primi sei mesi dell'anno al Direttore Generale e all'Assessore per la successiva approvazione in Giunta le Direttive per la realizzazione dell'intervento ai sensi della L.R. 29 maggio 2007, n. 2, articolo 25, comma 4 e ss.mm.ii..

La Deliberazione "PO FESR Sardegna 2007/13. Asse IV - Linea di attività 4.2.4.a "Incentivi per la realizzazione di postazioni per la promozione di prodotti locali espressione dell'identità locale". Direttive" è stata approvata il 5 marzo 2013 con numero 12/12.

Indicatori ex ante:

Direttive predisposte e presentate entro i primi sei mesi dell'anno 1

Indicatori al 31.12.2013

Direttive predisposte e presentate entro i primi sei mesi dell'anno 1

L'obiettivo previsto è stato raggiunto.

**201300584 - Elaborazione di una proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020"**

Il Servizio ha elaborato il documento "Proposta di integrazioni al "Documento unitario per la programmazione dei Fondi comunitari 2014-20" presentato alla Direzione Generale, integrandolo con le proposte pervenute dai colleghi della Direzione Generale (dott.ssa Manca e dott. Cao) – email del 6 giugno 2013.

Indicatori ex ante:

Studi e ricerche 1

Indicatori al 31.12.2013

Studi e ricerche 1

L'obiettivo previsto è stato raggiunto.

#### **4.5. Servizio Sviluppo dell'offerta e disciplina di settore**

##### **4.5.1. Obiettivi assegnati al servizio con il POA 2013**

Nel corso del 2013 il servizio ha realizzato le seguenti attività ai fini del raggiungimento degli obiettivi fissati con il POA

##### **1. Promozione e valorizzazione del Turismo attraverso:**

1.1 Partecipazione e conseguenti azioni organizzative e di supporto alle seguenti manifestazioni fieristiche:

SALONE NAUTICO DI GENOVA

TOP RESA PARIGI

TTI RIMINI

WTM LONDRA

Sono state poste in essere le seguenti attività:

1.1.1 la prenotazione degli spazi e degli allestimenti

1.1.2 predisposizione e pubblicazione degli avvisi pubblici per l'individuazione dei partecipanti

1.1.3 la ristampa e la spedizione del materiale promozionale da distribuire durante le manifestazioni,

1.1.4 la raccolta delle adesioni dei partecipanti.

1.1.5 Il supporto agli operatori durante la manifestazione fieristica

1.2 AZIONI ORGANIZZATIVE PROPEDEUTICHE ALLA PARTECIPAZIONE ALLE MANIFESTAZIONI BIT (MILANO); ITB (BERLINO); MITT (MOSCA)

Sono state poste in essere le seguenti attività:

1.2.1 la prenotazione degli spazi e degli allestimenti

1.2.2 la ristampa e la spedizione del materiale promozionale da distribuire durante le manifestazioni

1.3 ORGANIZZAZIONE EVENTUALI AZIONI DI SUPPORTO ALLE SUCCITATE MANIFESTAZIONI

il servizio ha avviato i primi contatti e ha richiesto i primi preventivi per la realizzazione di azioni promozionali a supporto della manifestazione BIT con particolare riferimento alla organizzazione di una campagna promozionale sui tram di Milano e la partecipazione di gruppi folkloristici e suonatori di launeddas in occasione della fiera.

1.4 REDAZIONE DEL PIANO STRATEGICO DI MARKETING

Il servizio si è attivato per l'individuazione del fornitore che potesse supportare il l'assessorato nella predisposizione del piano di marketing. E' stata stipulata apposita convenzione con lo spin off dell'Università degli Studi di Sassari. Si sono concluse le riunioni con gli stakeholder al fine di raccogliere i suggerimenti degli operatori in un'ottica bottom up; sono stati avviati e conclusi diversi focus group. La prima bozza

di piano da condividere definitivamente con gli operatori è stata consegnata nel mese di dicembre 2013. Gli operatori sono stati convocati per la discussione e la condivisione del piano per le prime settimane del mese di gennaio 2014.

#### 1.5 AZIONI DI PROMOZIONE ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI CAMPAGNE PROMOZIONALI SU STAMPA, RADIO, TELEVISIONE WEB.

E' stato individuato il fornitore del servizio che ha realizzato la campagna promozionale estiva che è stata pubblicata sui principali quotidiani nazionali, periodici e web. E' stato inoltre realizzato uno spot pubblicitario che è andato in onda nelle principali emittenti radiofoniche nazionali. E' stata inoltre realizzata una seconda campagna promozionale autunnale E' stato realizzato un spot televisivo e per il web da utilizzare nel corso del 2014.

#### 1.6 AGGIORNAMENTO E RESTYLING DEL MATERIALE PROMOZIONALE.

Il servizio ha proceduto a :

- ristampare la "guida viaggi"
- realizzare e stampare la medesima guida in quattro lingue straniere (francese, tedesco, inglese e russo)
- realizzare e stampare la guida "Le 20 migliori esperienze in Sardegna" insieme alla Lonely Planet in lingua italiana e in lingua inglese
- ristampare la guida cicloturismo in italiano e inglese
- ristampare la guida trekking in italiano
- realizzazione Flyers "sicuri in mare".
- Realizzazione della guida "ristoranti tipici della Sardegna" in collaborazione con il Gambero Rosso.

E' stato infine realizzato il catalogo *Galantias* di promozione dell'artigianato artistico e il catalogo "*Naschida*" contenente le fotografie degli 11 presepi artigianali realizzati da artigiani sardi per la Regione Autonoma della Sardegna.

#### 1.7 AZIONI VOLTE ALLA PREDISPOSIZIONE DI MATERIALE CARTACEO DI INFORMAZIONI PER IL TURISTA.

E' stata progettata e realizzata la "*Carta dei diritti del Turista*" di prossima pubblicazione.

#### 1.8 ORGANIZZAZIONE DI GIORNATE DI APPROFONDIMENTO TESE AL MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA TURISTICA DELL'ISOLA

E' stata progettata e realizzata una giornata di animazione e approfondimento sui temi del marketing turistico a San Teodoro a Luglio 2013.

### 2. PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DELL'ARTIGIANATO ARTISTICO DELLA SARDEGNA ATTRAVERSO:

#### 2.1 AZIONI PROPEDEUTICHE ALLA PARTECIPAZIONE DELL'ARTIGIANO IN FIERA

Sono state poste in essere le seguenti attività:

- 2.1.1 la prenotazione degli spazi e degli allestimenti
- 2.1.2 predisposizione e pubblicazione dell'avviso pubblico per l'individuazione dei partecipanti
- 2.1.3 la ristampa e la spedizione del materiale promozionale da distribuire durante la manifestazione
- 2.1.4 la raccolta delle adesioni dei partecipanti.

## 2.2 INDIVIDUAZIONE MEDIANTE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE DI ARTIGIANI DISPONIBILI ALLA CREAZIONE A TEMA DI PEZZI UNICI ATTI AD ESSERE ESPOSTI A TITOLO PROMOZIONALE

E' stato predisposto un bando per l'acquisto di sei presepi artigianali realizzati da artigiani locali. Stante il successo dell'iniziativa sono stati selezionati 11 presepi artigianali, oggetto di una mostra in 11 località individuate dall'Assessorato nel mese di Dicembre.

## 2.3 AZIONI DI PROMOZIONE MEDIANTE REALIZZAZIONE DI OPERE MONOGRAFICHE PUBBLICAZIONI CAMPAGNE PROMOZIONALI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE TRADIZIONALI E NON

E' stata realizzata una brochure dedicata ai prodotti dell'artigianato locale. E' stato inoltre realizzato il catalogo dei prodotti in mostra durante le tre mostre organizzate dall'Assessorato nel mese di agosto 2013 e il catalogo dei presepi artigianali

## 2.4 ESPOSIZIONI TESE ALLA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTIGIANO DELL'ISOLA

2.5 Sono state progettate e realizzate tre mostre di prodotti artigianali realizzati nell'Isola. E' stata inoltre curata l'esposizione degli 11 presepi artigianali.

## 3. AVVIODEL CENSIMENTO DEI NEGOZI STORICI E DEI RISTORANTI TIPICI

E' stato pubblicato il bando teso al censimento dei negozi storici e dei ristoranti tipici. E' stato pubblicato l'elenco, è stata organizzata e realizzata la giornata di consegna ufficiale delle targhe e dei riconoscimenti nel mese di dicembre 2013.

E' stato inoltre promosso un bando per l'erogazione di contributi in favore delle imprese inserite nei due elenchi.

## 4. CUSTOMER SATISFACTION SULLA LEGGE 7/55; SUI CCN; PER LE FIERE.

Sono stati progettati i questionari relativi alla customer satisfaction per gli operatori che hanno partecipato alle fiere del primo semestre, per la legge 7/55 e per i CCN. Su richiesta dell'Assessore l'invio dei questionari è stato sospeso.

## 5. PUBBLICAZIONE ALBO PROFESSIONI TURISTICHE CON AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il settore sta finendo di espletare le procedure concorsuali che si concluderanno con l'iscrizione all'albo di un centinaio di nuovi professionisti.

6. ISCRIZIONE ALL'ANAGRAFE DELLE IMPRESE CHE OPERANO NEL TURISMO:  
ANAGRAFICA DEGLI OPERATORI DEL TURISMO INDIRIZZARIO ECC..

Gli uffici hanno concordato con il Sitac le nuove modalità di iscrizione all'anagrafe e stanno supportando i colleghi nella iscrizione delle strutture ricettive al nuovo sistema.

7. NUOVE DIRETTIVE PER I CCN

Le nuove direttive sono state approvate dalla Giunta nel mese di novembre. E' stato pubblicato il nuovo bando .

E' stato finalmente pubblicato anche l'albo dei CCN.

8. ELABORAZIONE DI UNA PROPOSTA SVILUPPATA SULLA BASE DEL DOCUMENTO  
DI DEFINIZIONE STRATEGICA PER IL CONFRONTO PARTERNARIALE

Su richiesta della DG il Servizio ha fornito una proposta.

**4.5.2. Obiettivi e normativa di riferimento**

Normativa afferente la disciplina del turismo, artigianato e commercio

Codice degli appalti

Legge 7/55

Legge 19/86

Legge 5/2006

### 4.5.3. Le attività e i risultati

Grado di conseguimento degli Obiettivi Gestionali Operativi assegnati al Servizio Sviluppo dell'Offerta e Disciplina di Settore

<i>Codice OGO</i>	<i>Denominazione OGO</i>	<i>Grado di conseguimento obiettivo</i>
2013005441	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: partecipazione e conseguenti azioni organizzative e di supporto a manifestazioni fieristiche	Raggiunto nei tempi
2013005442	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: realizzazione di campagne promozionali su stampa, radio, televisione, web nonché su supporti non consueti (mezzi di trasporto, monumenti, etc)	Raggiunto nei tempi
2013005443	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: realizzazione del piano strategico di marketing turistico 2013-2015	Raggiunto nei tempi
2013005445	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: azioni volte all'aggiornamento e restyling materiale promozionale (guide, carte, app,.etc.)	Raggiunto nei tempi
2013005446	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: organizzazione di giornate di approfondimento tese al miglioramento dell'offerta turistica dell'isola	Raggiunto nei tempi
2013005447	Promozione e valorizzazione del turismo attraverso: azioni volte alla predisposizione di materiale cartaceo di informazioni per il turista	Raggiunto nei tempi
2013005451	Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: la partecipazione all'edizione 2013 dell'Artigiano in Fiera	Raggiunto nei tempi
2013005452	Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: individuazione, mediante manifestazione di interesse, di artigiani disponibili alla creazione a tema di pezzi unici atti ad essere esposti a titolo promozionale	Raggiunto nei tempi
2013005453	Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: azioni di promozione mediante realizzazione di opere monografiche, pubblicazioni, campagne promozionali su mezzi di comunicazione tradizionali e non	Raggiunto nei tempi
2013005454	Promozione e valorizzazione dell'artigianato artistico attraverso: esposizioni/mostre tese alla valorizzazione del patrimonio artigiano dell'isola	Raggiunto nei tempi
2013005541	Avvio censimento negozi storici	Raggiunto nei tempi
2013005542	Avvio censimento ristoranti tipici	Raggiunto nei tempi
2013005564	Customer satisfaction su servizi erogati: su L.R. 7/55 e su CCN	Raggiunto nei tempi
201300571	Pubblicazione albo professioni turistiche con autorizzazione al trattamento dati personali, pubblicazione recapiti per agevolare la scelta da parte degli utenti, indicazione lingue straniere conosciute, emissione cartellino unico di riconoscimento	Raggiunto nei tempi
201300572	Istituzione dell'anagrafe delle imprese che operano nel turismo: anagrafica degli operatori del turismo, indirizzario e popolamento area operatori. Uso dell'area operatori per organizzazione delle fiere secondo semestre	Raggiunto nei tempi
201300573	Avvio di un nuovo sistema di valutazione delle strutture ricettive	Raggiunto nei tempi
201300574	Nuove direttive per i CCN approvazione nuovi criteri e nuovo bando	Raggiunto nei tempi
201300585	Elaborazione proposta sviluppata sulla base del "Documento di definizione strategica per il confronto partenariale sulla programmazione 2014/2020"	Raggiunto nei tempi