



Carta dei Servizi

Conosciamo l'Agencia di Promozione Territoriale della Basilicata  
*Una guida alle principali attività della struttura amministrativa*



## Sommario

1	Presentazione della Carta dei Servizi.....	3
2	Presentazione dell'Agenzia di Promozione Territoriale.....	3
3	Strategia e mission.....	4
4	Piano annuale delle attività. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi.....	8
5	Loghi.....	8
6	Principali strumenti e azioni di divulgazione .....	9
6.1	Il sito istituzionale .....	9
6.2	Il sito turistico.....	9
7	Organigramma .....	9
8	Obiettivi strategici.....	14
9	Norme e principi.....	14
9.1	Principi fondamentali .....	14
10	Standard di qualità e valutazione .....	16
10.1	Fattori di qualità.....	16
10.2	Indicatori di qualità.....	16
10.3	Standard di qualità.....	16
11	Griglia degli Indicatori.....	18

## Allegati

- QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION
- MODULO DI RECLAMO



## 1 Presentazione della Carta dei Servizi

L'introduzione della Carta dei Servizi (CdS) come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

In sintesi, attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".

Quindi la CdS si configura come una sorta di patto con i cittadini orientato dalla cosiddetta customer satisfaction.

## 2 Presentazione dell'Agenzia di Promozione Territoriale

L'Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata (d'ora innanzi "APT") è stata istituita con la L.R. 4 giugno 2008 n. 7 ed è un organismo tecnico/operativo e strumentale della Regione Basilicata. Ha sede legale in Matera, ha un Ufficio a Potenza e può istituire proprie strutture ed altri Uffici periferici nelle zone ritenute di alta valenza turistica. Ha personalità giuridica di diritto pubblico ed opera quale tecnostruttura composta da competenze specialistiche per l'attuazione degli indirizzi programmatici della Regione in materia di promozione turistica e territoriale, dotata di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale-contabile, gestionale e tecnica.

L'APT, nell'ambito dei compiti previsti dall'art. 11 della L.R. 7/2008 ed in base alla missione prevista dall'art. 2 dello Statuto, ha lo scopo di:

*"Promuovere, in raccordo con la programmazione regionale, lo sviluppo turistico delle risorse locali e regionali, attraverso azioni tese a caratterizzare, valorizzare e pubblicizzare, in maniera integrata, l'insieme delle risorse storiche, naturali, culturali e paesaggistiche locali, compresi i prodotti dell'agricoltura e dell'artigianato locale, per aumentare l'attrattività turistica del territorio e favorire nuove forme di sviluppo economico."*



### 3 Strategia e mission

L'Agenzia svolge attività di promozione turistica e territoriale secondo i dettami della Legge regionale n° 7 del 4-06-2008, dando corso ad azioni ed iniziative in grado di promuovere l'intero territorio regionale, nella sue molteplici valenze e potenzialità, concorrendo allo sviluppo locale e mirando al consolidamento e all'efficacia di attività sinergiche e strategiche poste in essere da soggetti pubblici diversi dall'APT e privati o in compartecipazione con gli stessi. Il vigente Piano Turistico Regionale (DGR n° 579 del 3-08-2009) prevede la promozione territoriale integrata come percorso principale, valorizzando e promuovendo le risorse turistiche con quelle culturali, ambientali e agro-alimentari tipiche del territorio. Importanti iniziative di sostegno e di accompagnamento alle attività di sviluppo regionale sono intraprese attraverso il posizionamento e la promozione dell'offerta territoriale lucana sui mercati della domanda nazionale ed estera.

Nello specifico le linee strategiche dell'A.P.T. identificate dai documenti di programmazione sono:

- 1. Asset Valorizzazione** – Outcome: Promozione del brand territoriale “Basilicata Turistica” attraverso la valorizzazione dell'insieme delle risorse Turistiche - Culturali – Ambientali e Agroalimentari Regionali, in ambito Nazionale ed Internazionale secondo i programmi e piani strategici Regionali; Valorizzare il patrimonio culturale e ambientale in ottica di fruizione turistica, anche attraverso la realizzazione di attrattori di nuova generazione;
- 2. Asset Marketing** - Outcome: Sviluppare e incrementare i flussi turistici (Arrivi e Presenze) attraverso mirate strategie e azioni di comunicazione e marketing territoriale, sia off-line che in ambiente digitale;
- 3. Asset Promozione del Territorio** - Outcome: Rafforzare il sistema di offerta Regionale mediante azioni di sostegno e accompagnamento alla creazione di Consorzi, Associazioni di partnership pubblico/privato, reti di impresa, Club di Prodotto, Itinerari Tematici Sistemi turistici Locali, nonché lo sviluppo delle diverse forme di turismo;
- 4. Asset Relazioni Esterne** - Outcome: Rafforzare il dialogo e la trasparenza con il mondo degli operatori ed utenti potenziando la digitalizzazione di accesso alle informazioni e alle relazioni con l'APT. Sviluppare e gestire i sistemi informativi in/out APT.
- 5. Asset Supporto Gestionale** - Outcome: Gestione ed ottimizzazione di tutte le attività a supporto dell'Ente per garantire la massima efficienza dello stesso al fine di poter affrontare al meglio le azioni di “front office” previste in APT, sia in termini di rispetto degli standard di qualità previsti e/o applicabili sia mediante l'adeguamento degli strumenti operativi e disposizioni organizzative sia regionali che proprie dell'APT alla luce delle importanti novità legislative in tema di lavoro pubblico e pubblica amministrazione. Sviluppo di nuove iniziative relative alla gestione delle risorse umane attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche/Telematiche.
- 6. Asset Rapporto con Operatori Turistici** - Outcome: Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata.



Il vigente Piano Turistico Regionale (adottato con DCR n° 579 del 3-08-2009) individua, per la sua attuazione, la promozione territoriale integrata quale principale fattore di sviluppo, da realizzare attraverso la promozione e la valorizzazione delle risorse turistiche e territoriali regionali. Le principali azioni di sostegno e la partecipazione alle iniziative che puntano allo sviluppo del territorio sono finalizzate a posizionare e mantenere l'offerta territoriale della Basilicata sui mercati della domanda nazionale ed estera, individuate in armonia e condivisione con gli operatori economici del settore e più in generale nell'ambito del Tavolo Tecnico istituito con la L.R. n. 7/2008. I riscontri positivi fin qui registrati e le aperture di spazi considerevoli sui mercati della domanda rappresentano un valido presupposto su cui far leva per le azioni da porre in essere nel prossimo futuro. L'attivazione di strategie innovative nella promozione e nella formulazione dell'offerta della Basilicata turistica prevede, peraltro, il coinvolgimento delle istituzioni regionali e locali e degli operatori, direttamente chiamati a partecipare quali attori protagonisti alle principali manifestazioni a cui l'APT garantisce la presenza regionale.

Tra i principali compiti e strategie dell'APT vi è la realizzazione di campagne promozionali destinate ai diversi target turistici e rivolte ai vari mercati della domanda. La realizzazione di prodotti editoriali e promo-pubblicitari di diversa natura è destinata all'informazione (info-point regionali) e a soddisfare le richieste di istituzioni, operatori, esercizi ricettivi, scuole, associazioni, etc. Tali prodotti assolvono le esigenze di promozione, diretta e indiretta, attraverso fiere e borse di settore, workshop ed iniziative congressuali e convegnistiche. La gestione del materiale informativo e promozionale attraverso le strutture ricettive e gli info point regionali, attrezzati con espositori realizzati e messi a loro disposizione dall'APT, rappresenta una priorità per venire incontro alle esigenze di informazione e conoscenza del territorio, particolarmente a favore degli ospiti delle strutture ricettive e dei visitatori. Il materiale informativo e promozionale è recapitato costantemente alle strutture in tre principali fasi dell'anno (primavera, estate, autunno-inverno) e, con spedizioni straordinarie, in occasione di stampa o ristampa di prodotti editoriali specifici, secondo le aree di interesse e il target specifico.

Il "Calendario di Basilicata" consiste in una pubblicazione annuale di particolare interesse e attenzione per la promozione e l'informazione; essa riporta gli eventi che accompagnano i diversi periodi turistici dell'anno. La sua distribuzione avviene in e off-line. Le campagne di comunicazione dei grandi attrattori regionali tramite i mass media regionali, nazionali e internazionali e il web rappresentano un altro caposaldo su cui si articola la promozione turistica e territoriale.

Il cinema costituisce un nuovo format promozionale per la nostra regione. La campagna "Basilicata, terra di cinema" propone da anni la presenza della regione a mostre-eventi come la Mostra del Cinema – Roma-Isola Tiberina, il Festival del Cinema di Roma e di Venezia,



anche attraverso l'organizzazione di eventi particolari e in concorso con istituzioni e associazioni locali. Questa attività promozionale viene intrapresa di concerto con la Lucana Film Commission e con l'apporto, in alcune circostanze, di altre realtà che operano nell'animazione locale (Gal, istituzioni locali), con l'obiettivo di tracciare nuove piste all'offerta turistica e culturale e coltivare e convogliare verso la Basilicata nuovi progetti cinematografici.

Una parte sostanziale della strategia turistica regionale è costituita dai press tour per i rappresentanti della stampa e i mass media italiani e internazionali interessati all'offerta turistica e culturale della Basilicata e dagli educational tour per gli operatori della domanda turistica e culturale. Attraverso tali format si cerca di amplificare la notorietà della regione e facilitare l'incontro tra gli operatori della domanda e dell'offerta. Una adeguata consistenza finanziaria è destinata all'ospitalità, ai servizi di transfer, guida e accompagnamento a beneficio di giornalisti, fotoreporter, cast e troupe cinematografiche e televisive, professionisti dell'informazione e della comunicazione che scelgono la Basilicata per destinazione o per location.

La raccolta e l'elaborazione dei dati statistici relativi al numero e alla tipologia delle strutture ricettive e ai flussi turistici quantificati in arrivi e presenze sono assoltate attraverso il monitoraggio regolare della consistenza ricettiva e del movimento turistico regionale. La statistica rappresenta la fase di verifica e di analisi dei risultati conseguiti per effetto delle azioni e attività realizzate attraverso la promozione e lo sviluppo turistico, territoriale ed economico della regione. Nel 2016 si delineato un ulteriore trend positivo di crescita in termini di arrivi e di presenze turistiche in Basilicata, che si va a sommare alla crescita costante registrata negli ultimi 15 anni. Oggi il fenomeno si giova in modo rilevante della ricaduta turistica di Matera "Capitale Europea della Cultura 2019". Tuttavia non è trascurabile la crescita rilevata anche in altri ambiti territoriali della regione.

La città di Matera rafforza il proprio posizionamento nel panorama turistico e culturale regionale di cui costituisce un elemento solido e portante nonché di notevole valore per l'immagine turistica e culturale della Basilicata. L'investitura a "Capitale Europea della Cultura 2019" ha consentito un salto notevole e decisivo nella percezione nazionale ed internazionale dell'immagine turistica e culturale della città e dell'intera Basilicata, superando uno storico svantaggio difficile da colmare diversamente. Il risultato è frutto del virtuoso concorso di diversi e numerosi soggetti e fattori, a cominciare della significativa azione del Comitato promotore di Matera 2019 di cui la stessa APT è parte. La scelta operata dal Piano turistico regionale di puntare su Matera ha indotto l'APT ad intraprendere, da diversi anni, numerose azioni destinate a promuovere la Basilicata a cominciare da Matera, città patrimonio dell'Unesco. Con il progetto "Cultura – web 2.0 – Matera città narrata", finanziato con risorse CIPE, è stato realizzato un progetto digitale innovativo e moderno che, con altre



numerose iniziative di comunicazione e marketing, ha consentito di mettere in atto un complesso e articolato disegno strategico e di accompagnamento delle fasi che hanno preceduto la nomina a Capitale della Cultura Europea 2019. La strategia di comunicazione e promozione ha puntato sul legame della città con il cinema, l'arte e la cultura nelle sue varie rappresentazioni.

L'APT è altresì impegnata in azioni di accompagnamento delle varie fasi di realizzazione, divulgazione e promozione dei "Grandi attrattori" di nuova generazione, quali il Volo dell'Angelo, Cinespettacolo della Grancia, la Città dell'Utopia, i parchi tematici della Val d'Agri (Museo Virtuale di S. Maria d'Orsoleo) e del Senese-Pollino (Volo dell'Aquila, Spettacolo sul Lago di Senise "I Greci in Occidente"), i Parchi letterari, etc.

Di rilevanza strategica, in termini di economia del turismo e di promozione del territorio, è l'offerta balneare della costa jonica (Metapontino) e della costa tirrenica (Maratea). Specifiche campagne, sempre più orientate a creare un'interazione tra l'offerta balneare e quella turistico-culturale-ambientale dell'entroterra, sono intraprese seguendo le specifiche caratteristiche e peculiarità.

Azioni mirate alla promozione dell'offerta naturalistica ambientale dei parchi nazionali e regionali lucani sono condotte e attuate in collaborazione con gli Enti Parco. Ulteriori azioni mirate riguardano gli itinerari di Federico II di Svevia (Castelli di Melfi e Lagopesole), le città d'arte (Acerenza, Venosa, Melfi, Irsina), i siti archeologici regionali (Metaponto, Venosa, Policoro, Grumentum, Vaglio di B., Baragiano, Tito-Torre Satriano). Particolare attenzione infine è rivolta alle tradizioni locali e alle aree regionali con risorse e caratteristiche ancora poco conosciute, tra cui le diversità linguistiche regionali (Arbereshe, Arabe e Galloitaliche).

L'Agenzia assicura la presenza dell'offerta turistica e culturale della Basilicata alle principali borse, workshop e vetrine nazionali e internazionali dell'offerta turistica (come specificato nel Piano di attività). Una programmazione specifica riguarda le diverse campagne promozionali tematiche pianificate per il 2017 e le diverse iniziative ad esse collegate.

L'APT parteciperà inoltre ad azioni congiunte e sinergiche concertate con l'Ufficio Turismo e Cultura Regionale, l'Ufficio Internazionalizzazione presso la Presidenza della Giunta Regionale, la Commissione dei Lucani nel Mondo e gli altri Dipartimenti Regionali.

L'Agenzia persegue l'attuazione del Piano di attività in collaborazione con soggetti e istituzioni di provata esperienza scientifica e professionale, in particolare per quanto riguarda il profilo strategico e la realizzazione di attività. Solo avvalendosi di esperienze e professionalità capaci di concorrere all'attuazione delle molteplici attività previste, è possibile puntare su risultati di rilevante importanza e impatto.

L'APT valuta i programmi delle Pro Loco i quali costituiscono la base per l'assegnazione del contributo regionale. Provvede inoltre alla raccolta ed elaborazione dei dati statistici comunicati dalle strutture ricettive ai fini dell'assolvimento dell'obbligo ISTAT e per



programmare e calibrare le azioni di comunicazione e promozione turistica dell'Agenzia. L'APT provvede all'aggiornamento dell'anagrafe delle strutture ricettive, alle relazioni con gli operatori turistici e alla raccolta delle comunicazioni dei prezzi.

#### **4 Piano annuale delle attività. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi**

L'art. 5 del D.lgs. 150/2009 "Obiettivi e indicatori" stabilisce che gli obiettivi strategici sono programmati su base triennale e definiti prima dell'inizio del rispettivo esercizio in coerenza con quelli di bilancio indicati nei documenti programmatici e il loro conseguimento costituisce condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa.

Dagli obiettivi strategici di lungo periodo derivano gli obiettivi operativi, che declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi (breve periodo), mirati ad un miglioramento delle performance ed orientati all'ampliamento dell'offerta di prodotti e servizi per l'interno e l'esterno, allo sviluppo della struttura e al mantenimento degli standard raggiunti nella gestione dei servizi.

Il piano di annuale delle attività, illustra, in coerenza con i principi, i criteri e gli obiettivi del Piano delle performance, l'orizzonte strategico di breve periodo e la pianificazione delle attività con i riferimenti ai macro-obiettivi correlati con la mission dell'APT ed agli obiettivi operativi dell'anno.

#### **5 Loghi**

L'APT Basilicata adotta quale logo istituzionale il simbolo che raffigura, sulla sinistra il capitello che evoca alla storia ed archeologia, il sole giallo al centro in alto ed il cielo azzurro sulla destra in alto, con la skyline di un borgo al centro del logo e tre onde in basso di colore verde per raffigurare l'ambiente e la natura, gialla per raffigurare la terra, e azzurra per il mare e i fiumi della Basilicata. In alto la scritta "BASILICATA Turistica".

Accanto al logo istituzionale di cui sopra, dal 2012, l'APT utilizza un logo turistico più divulgativo, creato in concomitanza della messa online della prima versione del portale Basilicataturistica.com. Il logo è sostanzialmente composto da lettering e raffigura la parola "Basilicata", scritta con la "B" a forma di cuore su due livelli, il primo una B sottostante che ne rappresenta la cornice e viene declinata in bianco o in nero a seconda delle esigenze grafiche, il secondo una B della medesima forma a cuore, sovrapposta e piena, colorata di verde o di rosso a seconda del tema. La scritta "asilicata" è nel font *James Faiardo*. Il logo è regolarmente registrato e di proprietà di APT Basilicata.





## 6 Principali strumenti e azioni di divulgazione

Le informazioni relative alle attività dell'APT sono pubblicate sui due siti web dell'agenzia; il sito istituzionale [www.aptbasilicata.it](http://www.aptbasilicata.it) e il portale di informazione turistica [www.basilicataturistica.it](http://www.basilicataturistica.it) (a cui si accede anche da [www.basilicataturistica.com](http://www.basilicataturistica.com))

### 6.1 Il sito istituzionale

L'attività istituzionale dell'Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata è divulgata dal sito istituzionale [www.aptbasilicata.it](http://www.aptbasilicata.it) su cui, oltre a tutte le informazioni relative ai contatti, al personale, agli uffici ed ai documenti relativi alla normativa vigente, sono pubblicate le sezioni relative a bandi e concorsi, circolari, albo fornitori, dati statistici ufficiali, notizie relative al sistema di ospitalità turistica della regione e informazioni sui servizi istituzionali e che l'ente fornisce.

### 6.2 Il sito turistico

Accanto al sito istituzionale, il portale [www.basilicataturistica.it](http://www.basilicataturistica.it) (a cui si accede anche da [www.basilicataturistica.com](http://www.basilicataturistica.com)), contiene informazioni relative alla destinazione turistica e i prodotti che ne compongono l'offerta. È un portale che si rivolge prioritariamente al potenziale turista per meglio informarlo delle possibilità che la regione offre. In esso sono contenute informazioni relative alle tipologie di turismo (i cosiddetti "turismi"), alle principali attrazioni, ai territori e le loro emergenze, nonché news ed eventi.

Il portale include un sistema di ricerca sulle OTA finalizzato alla prenotazione online del turista che sceglie la vacanza in Basilicata.

## 7 Organigramma

L'articolazione organizzativa/gestionale dell'APT è prevista dallo Statuto adottato nel 2008. Essa prevede che a capo della struttura gestionale sia posto il Direttore Generale, che si dota di due uffici o unità operative di livello dirigenziale che lo coadiuvano nello svolgimento dei suoi compiti di coordinamento delle strutture subordinate, nonché di segreteria.

Alla direzione generale è subordinato:

- **l'Ufficio di Promozione e Sviluppo Territoriale** di livello dirigenziale è articolato in servizi; a capo di ogni servizio vi è una unità di categoria D con P.O.:
  - Servizio Progetti Territoriali- Eventi-Editoria e Comunicazione;
  - Servizio Marketing-Promozione Turismo Basilicata e Relazioni esterne;
  - Servizio Statistica-Ricettività e Sistemi Informativi.



- **l'Ufficio Amministrazione di livello dirigenziale** è articolato in servizi; a capo di ogni servizio vi è una unità di categoria D con P.O.:
  - Servizio Segreteria e AA.GG.i.;
  - Servizio Risorse Umane;
  - Servizio Bilancio- Patrimonio- Sicurezza.

Gli Uffici dell'Agenzia di Promozione Territoriale sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

L'attuale assetto organizzativo sopra descritto è il seguente:

### **Direzione Generale**

Direttore: dott. Mariano Luigi SCHIAVONE  
tel. 0971 507655 - fax 0971 507600  
mail: [schiavone@aptbasilicata.it](mailto:schiavone@aptbasilicata.it)

### **Ufficio Amministrazione**

### **Ufficio Promozione e Sviluppo Territoriale**

#### **Servizio Segreteria AA.GG.i.**

Responsabile: geom. Saverio Ferraro (D/6-PO)  
tel. 0971 507697 - fax 0971 507600  
mail: [ferraro@aptbasilicata.it](mailto:ferraro@aptbasilicata.it)

#### **Servizio Progetti Territoriali-Eventi- Editoria e Comunicazione**

Responsabile: dott. Giuseppe Peluso (D/6-PAP)  
tel. 0971 507630 - fax 0971 507600  
mail: [peluso@aptbasilicata.it](mailto:peluso@aptbasilicata.it)

#### **Servizio Risorse Umane**

Responsabile: rag. Franco Papapietro (D/6-PAP)  
tel. 0835 331983 - fax 0835 333452  
mail: [papapietro@aptbasilicata.it](mailto:papapietro@aptbasilicata.it)

#### **Servizio Marketing, Promozione Turismo Basilicata e Relazioni Esterne**

Responsabile: dott.ssa Stefania Bruni (D/1-PO)  
tel. 0971 507640 - fax 0971 507600  
mail: [bruni@aptbasilicata.it](mailto:bruni@aptbasilicata.it)

#### **Servizio Bilancio-Patrimonio-Sicurezza**

Responsabile: rag. Antonio Cuccaro (D/6-PAP)  
tel. 0971 507699 - fax 0971 507600  
mail: [cuccaro@aptbasilicata.it](mailto:cuccaro@aptbasilicata.it)

#### **Servizio Statistica-Ricettività e Sistemi Informativi**

Responsabile: dott. Matteo Maria Visceglia (D/6-PO)  
tel. 0835 331983 - fax 0835 333452  
mail: [visceglia@aptbasilicata.it](mailto:visceglia@aptbasilicata.it)

**DIREZIONE GENERALE**



**Direttore Generale:** Dott. Mariano Luigi SCHIAVONE

Tel. 0971 507655 – Fax. 0971 507600

[schiavone@aptbasilicata.it](mailto:schiavone@aptbasilicata.it)

- Predisporre la relazione programmatica del Bilancio di Previsione.
- Adotta il Bilancio di previsione, le relative variazioni ed i relativi assestamenti ed il Conto

Consuntivo annuale e gli atti ad essi allegati.

- Provvede alla designazione e alla nomina dei rappresentanti dell'Agenda negli organi ove sia prevista la partecipazione dell'A.P.T.
- Adotta i provvedimenti di acquisto e cessione, ovvero relativi a diritti reali concernenti beni immobili, salva la competenza dei dirigenti alla predisposizione di tutti gli atti conseguenti a tali provvedimenti.
- Promuove e resiste alle liti, con facoltà di conciliare e transigere, nonché di concludere accordi.
- Affida gli incarichi nella ipotesi di cui all'art. 7 comma 1, dello Statuto.
- Adotta i provvedimenti di assunzione, di nomina e cessazione del rapporto di lavoro del personale dell'Agenda, secondo la vigente legislazione, nonché l'inquadramento di unità del personale a seguito di comando, trasferimento e mobilità.
- Adotta i provvedimenti relativi alle funzioni dirigenziali ai sensi dell'art. 21 della legge Regionale n° 7/08.
- Esercita il controllo sull'andamento delle attività dell'Azienda, avuto anche riguardo agli obiettivi fissati, avvalendosi di un proprio staff composto di tre figure professionali specialistiche di sua fiducia.
- Verifica la rispondenza dei risultati della gestione e gli obiettivi programmati e, nei casi di mancato conseguimento, adotta i relativi provvedimenti.

### **P.O. "SERVIZIO SEGRETERIA e AFFARI GENERALI"**

Geom. Saverio FERRARO (D/6 – PO)

Tel. 0971 507697- Fax. 0971 507600

[ferraro@aptbasilicata.it](mailto:ferraro@aptbasilicata.it)

- Supporto organizzativo e di coordinamento alla direzione
- Coordinamento di uffici informativi
- Gestione e ottimizzazione Long List
- Gestione SIMIP per Fondi UE



- Coordinamento obiettivi gestionali e controllo di gestione
- Gestione e coordinamento del turismo Scolastico, sociale, congressuale e di gruppo

### **P.O. "SERVIZIO RISORSE UMANE"**

Rag. Franco PAPAPIETRO (D/6 – PAP)

Tel. 0835 331983 - Fax. 0835 333452

papapietro@aptbasilicata.it

- Collaborazione con la direzione nella predisposizione del CCDI e sistema premiante del personale.
- Gestione rilevazione presenze/assenze Personale
- Gestione Giuridica ed Economica Personale
- Relazioni sindacali
- Gestione Previdenza e Fiscalità
- Responsabilità Ufficio periferico - Matera

### **P.O "SERVIZIO BILANCIO, PATRIMONIO E SICUREZZA"**

Rag. Antonio CUCCARO (D/6 – PAP)

Tel. 0971 507699 - Fax. 0971 507605

cuccaro@aptbasilicata.it

- Collaborazione con la direzione nella predisposizione della Relazione Previsionale e Programmatica del Bilancio
- Gestione e ottimizzazione delle risorse economiche e patrimoniali
- Coordinamento atti amministrativi
- Coordinamento obiettivi gestionali e controllo di gestione
- Coordinamento sicurezza e benessere organizzativi

### **P.O. "SERVIZIO PROGETTI TERRITORIALI – EVENTI – EDITORIA e COMUNICAZIONE"**

Dott. Giuseppe PELUSO (D/6 – PAP)

Tel. 0971 507630-Fax. 0971 507600

peluso@aptbasilicata.it

- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo Progetti speciali



- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo progetti di promo-commercializzazione
- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo Progetti integrati
- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo eventi PIOT e Regionali
- Coordinamento servizio di Editoria
- Coordinamento servizio di Comunicazione
- Organizzazione e distribuzione di materiali promo-pubblicitari
- Progettazione format
- Eventi ed iniziative pubbliche
- Iniziative di comarketing
- Attività di mediaplanning

### **P.O."SERVIZIO MARKETING-PROMOZIONE TURISMO BASILICATA e RELAZIONI ESTERNE"**

Dott.ssa Stefania BRUNI (D/1 – PO)

Tel. 0971 507640-Fax. 0971 507600

bruni@aptbasilicata.it

- Collaborazione con la direzione nella predisposizione e programmazione del MKT Aziendale
- Gestione MKT Nazionale ed internazionale e co-Marketing
- Gestione e Coordinamento e organizzazione mostre, fiere e convegni
- Gestione Servizi Amministrativi attinenti il MKT
- Gestione dei processi partecipativi dei programmi integrati di sviluppo turistico
- Attività di ricerca sul turismo
- Attività di analisi dei mercati e dei target
- Coordinamento Educational e Press-Tour
- Gestione e coordinamento con Enti, Associazioni, Pro-loco e Organismi culturali

### **P.O. "SERVIZIO STATISTICA, RICETTIVITÀ e SISTEMI INFORMATIVI"**

Dott. Matteo VISCEGLIA (D/6 – PO)

Tel. 0835 331983 - Fax. 0835 333452

visceglia@aptbasilicata.it

- Collaborazione con la direzione nella predisposizione e programmazione del SIST
- Coordinamento e Gestione statistica



- Attività di supervisione della classificazione delle strutture ricettive
- Coordinamento e rapporti con strutture ricettive – “pubblicazione prezzi”
- Coordinamento classificazione alberghiera in collaborazione con Enti esterni
- Gestione Sistemi informatici
- Attività di analisi statistica
- Attività di gestione del data-base e dei flussi di arrivi e presenze

## 8 Obiettivi strategici

Di seguito vengono evidenziati gli obiettivi strategici anno 2017-2019:

Codice	Descrizione	Linea
LS1.1	Valorizzazione dei possibili turismi della Basilicata	LS1
LS2.1	Realizzazione di progetti di comunicazione, promozione e valorizzazione territoriale	LS2
LS3.1	Individuazione dinamiche per la Promozione della destinazione “Basilicata”	LS3
LS4.1	Miglioramento degli strumenti per aumentare l’efficacia nelle relazioni con gli stakeholders	LS4
LS5.1	Miglioramento delle performance riguardanti le attività a supporto	LS5
LS5.2	Realizzazione degli obiettivi del Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)	LS5
LS5.3	Sviluppo di nuove dinamiche interne informatizzate al fine di ottimizzare la comunicazione interna, gestione dei dB ed eventuali nuovi adempimenti legislativi.	LS5
LS5.4	Miglioramento performance legate agli standard di Qualità	LS5
LS6.1	Ottimizzazione degli strumenti di relazione con le strutture ricettive della Regione Basilicata	LS6

## 9 Norme e principi

### 9.1 Principi fondamentali

Nell’erogazione dei propri servizi l’APT si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti:

#### **Legalità**

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’APT si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.



## **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi al pubblico e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

## **Imparzialità**

L'APT eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la completa conformità alle norme regolatrici di settore.

## **Continuità**

L'erogazione dei servizi avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Partecipazione**

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi.

L'APT promuove rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

L'APT pone il massimo impegno perché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

L'APT assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

L'APT considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.



All'utente viene, quindi, garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **10 Standard di qualità e valutazione**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che l'APT s'impegna a garantire agli utenti, come previsto dalla Delibera CIVIT n. 3/2012. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli agli utenti e sono soggetti a monitoraggio. È, inoltre, prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. Saranno oggetto di valutazione degli standard solo i servizi direttamente orientati agli utenti, quali: tempi di risposta al cittadino, tempi di pagamento, tempi aggiornamento anagrafe strutture ricettivi, adempimenti amministrativi ecc.

### **10.1 Fattori di qualità**

Per fattori di qualità del servizio si intendono gli aspetti importanti da considerare affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

- tempo per ottenere il servizio;
- completezza e chiarezza delle informazioni;
- accessibilità al servizio;
- efficienza ed efficacia del servizio;
- partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.

### **10.2 Indicatori di qualità**

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità.

### **10.3 Standard di qualità**

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità sia soddisfacente.

Gli standard indicano il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori del servizio si impegnano a non scendere.

Nell'espletamento del servizio, l'APT ha individuato precisi standard aziendali di qualità da perseguire e mantenere, suddivisi, per categorie, come segue:





- rispetto dei principi fondamentali previsti dalla presente Carta;
- standard specifici di ogni singolo servizio: tempo di attesa e completezza delle informazioni;
- standard percepiti dall'utente attraverso indagini sulla valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori del servizio (customer satisfaction).

Ovviamente esistono diversi livelli di verifica degli standard di servizio, alcuni dei quali sono anche molto tecnici e sono riservati alla Direzione dell'Agenzia, che li utilizza per operare gli interventi di formazione dei dipendenti/collaboratori e per monitorare l'andamento dei vari servizi.

Nella presente carta si è deciso di verificare gli standard relativi mediante un set di indicatori finalizzati alla misurazione dell'efficacia dei servizi erogati.



## 11 Griglia degli Indicatori

SERVIZIO Segreteria e AA.GG.	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Organizzazione e gestione albo fornitori	Nr. operatori abilitati / Nr. operatori registrati	251/366	2016
	Tempi di validazione	3 gg	
Albo Pretorio	Nr. atti pubblicati	322	2016
	Tempi di affissione	48 ore	

SERVIZIO Bilancio-Patrimonio-Sicurezza	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Pagamenti	Tempi di pagamento	Max 30 gg	2016
Controllo fornitori (Richiesta DURC-Verifica Inadempimenti Equitalia)	Tempi di richiesta	Max 12 gg	2016
Informazioni e chiarimenti di ordine amministrativo	Tempi di risposta	Max 5 giorni	2016

SERVIZIO Marketing, Promozione Turismo Basilicata e Relazioni Esterne	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Liquidazione contributi regionali per le attività delle Pro loco.	Tempo di liquidazione	Max 25 giorni	2016
Espletamento relazioni esterne tramite organizzazione di "Educational Tour" – "Press Tour" ecc.	Tempi di realizzazione	Max 20 giorni	2016

SERVIZIO – Statistica e Sistemi Informativi	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Registrazione strutture ricettive	Tempo di registrazione	5 giorni	2016
Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT.	Tempi aggiornamento informazioni	5 giorni	2016



## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Gent. le Utente,

in un'ottica di miglioramento dei nostri servizi e al fine di conoscere la Sua opinione sulla nostra Agenzia, La preghiamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo rispondendo alle domande seguenti.

Grazie della collaborazione.

### 1. Come ha conosciuto l'Agenzia di Promozione Territoriale di Basilicata?

- Passaparola       Mass Media       Sito web       Di passaggio

### 2. In particolare per quali servizi si rivolge all'Agenzia di Promozione Territoriale di Basilicata?

- Iscrizione albo fornitori       Richiesta di materiale informativo  
 Richiesta contributi       Adempimenti strutture ricettive  
 Richiesta informazioni su "Educational Tour" – "Press Tour"  
 Altro

### 3. Dia un giudizio sulla disponibilità e cortesia del personale dell'Agenzia di Promozione Territoriale di Basilicata:

- Soddisfacente       Sufficiente       Scarso

### 4. Come valuta le informazioni e la consulenza fornite dal personale dell'Agenzia di Promozione Territoriale di Basilicata?

- Soddisfacente       Sufficiente       Scarso



## 5. Come valuta i tempi di attesa?

- Lunghissimi       Lunghi       Nella norma       Brevi

## 6. Conosce il nostro sito web [www.aptbasilicata.it](http://www.aptbasilicata.it) ?

- SI       NO

## 7. Se si, come lo ha conosciuto?

- Passaparola       Mass Media  
 Motori di ricerca       Materiale informativo

## 8. Il sito [www.aptbasilicata.it](http://www.aptbasilicata.it) Le offre tutte le informazioni e i servizi di cui ha bisogno?

- SI       NO

## 9. Se no, quali servizi e quali informazioni vorrebbe che fossero aggiunti?

---

---

---

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si fa presente che Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata può utilizzare i dati contenuti nelle autocertificazioni presentate esclusivamente in relazione allo sviluppo del procedimento amministrativo per cui essi sono forniti e per gli adempimenti amministrativi ad esso conseguenti. Si evidenzia, quindi, che le attività comportanti il trattamento dei dati conferiti sono svolte per conseguire finalità istituzionali proprie dell'APT in materia di appalti pubblici e per finalità strettamente connesse; che il trattamento dei dati è effettuato con strumenti cartacei ed informatici; che il conferimento dei dati è obbligatorio per il procedimento amministrativo in argomento e che in qualunque momento l'interessato ha diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione e la cancellazione ai sensi dell'art. 7 del citato D.Lgs. 196/2003. Titolare del trattamento dei dati è l'APT Basilicata; responsabile del trattamento dei dati è il Dott. Matteo Visceglia.

Potenza, \_\_\_\_\_



## MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

### RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### MOTIVO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si fa presente che Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata può utilizzare i dati contenuti nelle autocertificazioni presentate esclusivamente in relazione allo sviluppo del procedimento amministrativo per cui essi sono forniti e per gli adempimenti amministrativi ad esso conseguenti. Si evidenzia, quindi, che le attività comportanti il trattamento dei dati conferiti sono svolte per conseguire finalità istituzionali proprie dell'APT in materia di appalti pubblici e per finalità strettamente connesse; che il trattamento dei dati è effettuato con strumenti cartacei ed informatici; che il conferimento dei dati è obbligatorio per il procedimento amministrativo in argomento e che in qualunque momento l'interessato ha diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione e la cancellazione ai sensi dell'art. 7 del citato D.Lgs. 196/2003. Titolare del trattamento dei dati è l'APT Basilicata; responsabile del trattamento dei dati è il Dott. Matteo Visceglia.*

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

### Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

Sede: Via del Gallitello, 89 85100 Potenza  
Uffici: Via De Viti De Marco, 9 75100 Matera  
P.zza del Gesù, 32 85040 Maratea

Tel. 0971 507611 Fax 0971 507600  
Tel. 0835 331983 Fax 0835 333452  
Tel. 0973 876908 Fax 0973 877454

potenza@aptbasilicata.it  
materata@aptbasilicata.it  
maratea@aptbasilicata.it