

AGENZIA DI PROMOZIONE
TERRITORIALE
APT BASILICATA

BASILICATA

Turistica



RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE* 2019

(Deliberazione del Direttore Generale n. 155 del 30.09.2020)



PRESENTAZIONE

La relazione sulla performance, prevista dall'art. 10 del D. Lgs. n° 150/2009 e ss.mm.ii., costituisce lo strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni illustrano ai cittadini e a tutti gli stakeholders, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Essa rappresenta, ogni anno, il momento conclusivo del Ciclo di Gestione della Performance di cui all'art. 4 del suddetto D. Lgs. n° 150/2009, che ha inizio con l'adozione del Piano Triennale della Performance di cui all'art. 10 dello stesso D. Lgs. n° 150/2009. E, infatti, evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati nel piano della performance e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le misure correttive adottate o da adottare.

Conformemente a quanto previsto dalla normativa sopra richiamata, la presente relazione sulla performance dell'APT evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti nel corso del 2019 rispetto ai singoli obiettivi strategici ed operativi definiti nel Piano della Performance 2019, approvato con deliberazioni del Direttore Generale pro tempore n° 139 del 23/07/2019 e successivamente modificato con deliberazione dello stesso Direttore Generale pro tempore n° 161 del 30/09/2019.

Nel suddetto piano, redatto in conformità al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'A.P.T., sono stati riportati obiettivi, indicatori e risultati attesi per la gestione dell'Agenzia, in conformità alle risorse disponibili e nel rispetto dei vincoli di bilancio e degli atti di pianificazione e programmazione di riferimento.

La presente relazione si configura come un documento snello e comprensibile, accompagnato da una serie di allegati che raccolgono informazioni di maggior dettaglio.

E' stata redatta tenendo conto delle indicazioni contenute nella delibera CIVIT n° 5/2012 e ss.mm.ii. e nella nota dell'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V. prot. n° 21/01V del 1° febbraio 2018, nonché nelle Linee guida per la Relazione annuale sulla performance del Dipartimento della Funzione Pubblica n° 3/2018.

E', pertanto, ispirata ai principi di trasparenza, intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna.

Ed è articolata in cinque sezioni principali: la prima è dedicata alle informazioni di sintesi per i cittadini e gli altri stakeholder esterni, quali il contesto esterno di riferimento, i dati relativi all'Agenzia, i risultati raggiunti e le criticità riscontrate; la seconda rappresenta il "cuore" della relazione perché è quella in cui vengono riportati i dati relativi ai risultati raggiunti rispetto agli



obiettivi strategici ed operativi programmati, sia in termini di performance organizzativa che in termini di performance individuale; la terza riporta le informazioni relative alle risorse, all'efficienza e all'economicità dell'azione dell'Agenzia; la quarta è riferita alle pari opportunità e al bilancio di genere ; la quinta, infine, illustra il processo di redazione della stessa relazione.

Pur ponendosi in rapporto di sostanziale continuità rispetto ai documenti degli anni precedenti trattandosi della relazione sulla performance dell'ultimo anno del precedente Direttore Generale, il presente documento, e soprattutto la seconda sezione, ed i relativi allegati, sono stati redatti tenendo in particolare considerazione i rilievi/suggerimenti formulati dall'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V. nel Documento di validazione della relazione sulla performance 2018 prot. n° 199 /O.I.V. del 12/11/2019.

Si è, così, cercato di riportare in modo più chiaro ed analitico il grado di raggiungimento di tutti gli obiettivi previsti nel Piano della Performance, sia strategici che operativi (ivi compresi quelli connessi all'anticorruzione e alla trasparenza). Sono state indicate in maniera più dettagliata le fonti dei dati utilizzati per la compilazione della relazione e le modalità della loro raccolta; laddove necessario, è stata richiamata la base di partenza per il calcolo degli indicatori e spiegato il metodo di calcolo; si è, infine, data maggiore evidenza ai risultati conseguiti in termini di performance organizzativa ed individuale.

Approvata con deliberazione dello scrivente, la presente relazione sarà pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale dell'Agenzia.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Antonio Nicoletti)



INDICE

1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI	
STAKEHOLDER ESTERNI	5
1.1. <i>Il contesto esterno di riferimento</i>	5
1.2. <i>L'Amministrazione</i>	6
1.2.1 <i>Funzioni e compiti dell'Agenzia</i>	6
1.2.2 <i>La struttura organizzativa e la dotazione organica</i>	8
1.2.3 <i>Le risorse finanziarie</i>	10
1.2.4 <i>I risultati raggiunti</i>	10
1.2.5 <i>Il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi</i>	13
1.3. <i>Le criticità e le opportunità</i>	14
2. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	16
2.1. <i>Albero della performance</i>	16
2.2. <i>Obiettivi strategici e operativi</i>	17
2.2.1 <i>Standard di qualità dei servizi</i>	22
2.2.2 <i>Stato di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021</i>	24
2.2.3 <i>Performance organizzativa</i>	25
2.3. <i>Obiettivi individuali</i>	27
3. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	30
4. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	33
5. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	34
5.1. <i>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità per la redazione della Relazione</i>	34
5.2. <i>Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance</i>	34
6. ALLEGATI	37



1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI

1.1. Il contesto esterno di riferimento

Così come per gli anni precedenti, anche per il 2019 l'azione dell'APT, stigmatizzata nel Piano della *Performance* 2019-2021, si è collocata nell'ambito di una visione che punta innanzitutto a sensibilizzare gli attori del mercato turistico sulla "**opportunità Basilicata**" (tour operators; operatori della comunicazione e dell'informazione turistica; viaggiatori esigenti che attraverso il web si informano e delineano le proprie scelte di viaggio) e, al contempo, a rendere la filiera del sistema turistico lucano in grado di rispondere alle attese di una domanda in continua evoluzione e con sempre nuove esigenze.

Il primo impegno e la stessa ragion d'essere dell'APT è quello di operare sul posizionamento del **brand "Basilicata Turistica"**, realizzando azioni ed iniziative volte a favorirne la conoscenza e a rafforzarne l'immagine.

Il secondo impegno dell'Agenzia è stato rivolto, anche nel 2019, verso gli organizzatori dei viaggi e la **costruzione di un sistema di offerta coerente con le aspettative del mercato**, per poi, nel contempo, declinare azioni di assistenza tecnica nei confronti delle amministrazioni locali e degli operatori privati su base territoriale, per dar vita a proposte turistiche frutto di una concreta integrazione tra i diversi fattori, anche concorrendo a generare nuovi motivi di interesse e di attrazione nei diversi sistemi territoriali.

Anche nel 2019, come già verificato negli anni precedenti, l'andamento dei flussi turistici in Basilicata, oltre che notevolmente aumentato, si è ulteriormente modificato per natura, tipologia e durata della permanenza del turista. Il sistema si è confermato evolvere verso un turismo più articolato sul territorio regionale e nelle diverse tipologie e peculiarità.

Tali fattori hanno di fatto portato ad una intensificazione delle azioni promozionali, orientate verso specifici mercati internazionali della domanda (es. Russia, Giappone, ecc.).

Il **Piano della Performance 2019 dell'A.P.T.**, per la sua stessa natura di strumento di programmazione e pianificazione dell'attività dell'Agenzia, si è articolato, quindi, in una pluralità di azioni volte

- ✓ a favorire l'incontro tra domanda ed offerta, partecipando a fiere e borse turistiche, promuovendo workshop ed educational tours;
- ✓ a promuovere i rapporti con la stampa e gli operatori della comunicazione attraverso press tour ed una attenta strategia di media planning oltre che di produzioni editoriali a grande diffusione;
- ✓ a promuovere iniziative di valorizzazione dell'offerta turistica locale e di assistenza tecnica per la realizzazione di reti di impresa e distretti turistici;
- ✓ alla generazione di nuovi fattori di attrattività attraverso la creazione di nuovi attrattori;
- ✓ all'attivazione di partnership per lo sviluppo di specifica progettualità nella promozione dei turismi tematici;
- ✓ alla comunicazione del ricco cartellone di eventi presenti sull'intero territorio regionale;
- ✓ al sostegno alle Pro-loco che svolgono una preziosa azione di animazione soprattutto nei piccoli centri;
- ✓ allo sviluppo di nuovi segmenti del turismo (cicloturismo, mototurismo, turismo sportivo e velico, turismo culturale, etc.);



- ✓ alla generazione di innovative forme di narrazione ed allo sviluppo, di straordinaria importanza, del potenziale offerto dal web.

Come si dirà più analiticamente nel corso della presente relazione, questa pluralità di obiettivi e di correlate azioni ha trovato specifica e puntuale attuazione nel corso del 2019, in risposta alle aspettative e alle attese dei **principali stakeholders di riferimento dell'Agenzia** (istituzioni; partners; utenti; mass media; etc.).

1.2. L'Amministrazione

L'Agenzia di Promozione Territoriale - A.P.T. è un **ente strumentale della Regione Basilicata** istituito con la L.R. 4 giugno 2008, n° 7 la quale, nel disporre il riordino del "Sistema Turistico Regionale", ha previsto che la nuova Agenzia

- costituisce organismo tecnico/operativo della Regione, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale-contabile, gestionale e tecnica, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e cooperazione;
- subentra in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi dell'Azienda di promozione turistica;
- opera quale tecnostruttura composta da competenze specialistiche per l'attuazione degli indirizzi programmatici della Regione in materia di promozione turistica e territoriale.

L'A.P.T. ha **competenza sull'intero territorio regionale**. Ha sede legale a Matera, ha un altro Ufficio a Potenza e può istituire proprie strutture ed altri uffici periferici nelle zone ritenute di alta valenza turistica.

Organi dell'A.P.T. sono il Comitato di indirizzo (che svolge i compiti di cui all'art. 13 della L.R. n° 7/2008), il Direttore Generale (che svolge i compiti di cui all'art. 14 della L.R. n° 7/2008) e il Collegio dei Revisori (che svolge i compiti di cui all'art. 15 della L.R. n° 7/2008).

1.2.1 Funzioni e compiti dell'Agenzia

L'Agenzia, in raccordo con la programmazione regionale, promuove 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 sostenibile.

Essa coordina il sistema di comunicazione integrata dei sistemi territoriali regionali e dell'immagine turistica della Basilicata, e svolge tutti i compiti elencati all'art. 11, comma 3, della L.R. n° 7/2008:

- a) promuove la conoscenza e la valorizzazione delle risorse turistiche locali e regionali, con particolare riferimento alla valorizzazione del patrimonio paesaggistico, ecologico, storico, artistico, monumentale e culturale;
- b) promuove, anche in forma integrata, i prodotti di particolare pregio che caratterizzano il territorio lucano in riferimento allo sviluppo territoriale;
- c) favorisce lo sviluppo di aggregazioni, sistemi, reti e altre modalità connettive di attività promosse da soggetti pubblici e privati, singoli o associati, atte a favorire l'integrazione



- armonica e compatibile fra le politiche del turismo, del governo del territorio e dello sviluppo economico sostenibile, concorrendo ai processi di sviluppo locale;
- d) individua gli strumenti tecnici per il finanziamento dei progetti di sviluppo turistico locale, predisposti in forma associata da soggetti pubblici e privati, per l'attuazione degli interventi intersettoriali ed infrastrutturali necessari alla qualificazione dell'offerta turistica ed alla valorizzazione delle potenzialità socio-economiche del territorio;
 - e) propone le linee guida triennali di promozione turistica, di cui all'art 5 della stessa L.R. n° 7/2008;
 - f) effettua, avvalendosi anche di Unioncamere Basilicata, studi e analisi dei mercati per conoscere le tendenze e l'evoluzione della domanda, con formulazione di proposte ai competenti organismi regionali;
 - g) fornisce le informazioni sull'evoluzione della domanda e dei mercati e le indicazioni di marketing ai soggetti pubblici e privati che operano nel settore turistico, per consentire di elaborare i progetti di sviluppo turistico in modo mirato;
 - h) promuove manifestazioni, eventi e ogni altra iniziativa di interesse turistico, in concorso con enti, associazioni, consorzi di operatori turistici ed organismi culturali, comprese le associazioni pro-loco esistenti sul territorio;
 - i) espleta attività di assistenza agli enti locali per l'istituzione di uffici di informazione e di accoglienza turistica denominati I.A.T.;
 - j) fornisce assistenza tecnica, consulenza ed informazione in materia di promozione turistica a supporto dell'organizzazione e gestione di sistemi turistici locali e di altre forme organizzative stabili ed effettive, idonee a creare l'offerta di prodotti turistici integrati;
 - k) provvede, in collaborazione con i competenti Dipartimenti regionali e a supporto dell'Osservatorio Turistico Regionale, a rilevare i dati statistici relativi al movimento turistico e alla consistenza dell'offerta ricettiva regionale, compresi gli agriturismi;
 - l) provvede, altresì, alla trasmissione mensile dei dati di cui alla lettera k) all'ISTAT, alla Regione, alle Province e ai Comuni nel cui territorio sono presenti più di tre strutture ricettive omogenee;
 - m) predispone le procedure per le attività di cui alle lettere k) ed l);
 - n) fornisce assistenza tecnica agli operatori di categoria ed associazioni del settore turistico per la definizione delle strategie ed azioni di marketing e l'eventuale supporto tecnico-operativo per l'attuazione delle stesse;
 - o) pubblica, previa validazione del Comitato d'indirizzo e la consultazione del Tavolo Tecnico sul Turismo, entro il 30 settembre di ogni anno, le linee guida promozionali annuali per l'anno successivo a quello in corso;
 - p) cura la realizzazione e la diffusione di materiale illustrativo ed informativo, pubblicitario ed editoriale, anche attraverso strumenti pubblicitari e mezzo di informazione;
 - q) svolge attività di relazioni pubbliche e di informazione, soprattutto nei confronti della stampa, nazionale ed internazionale e degli opinion leader;
 - r) stipula apposite convenzioni con tour-operator e operatori turistici, singoli o associati, per operazioni di cooperazione e co-marketing, allo scopo di promuovere l'effettivo sviluppo delle attività turistiche e delle strutture turistiche regionali;
 - s) esercita, in ambito locale, quale organismo tecnico, operativo e strumentale della Regione, tutte le altre funzioni in materia di turismo che non siano state demandate dalle leggi ad altri organismi o enti locali.

1.2.2 La struttura organizzativa e la dotazione organica

- La struttura organizzativa

Per espressa previsione della legge istitutiva, l'A.P.T. opera **“in raccordo con la programmazione regionale”** e, pur essendo dotata di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale-contabile, gestionale e tecnica, **entro i limiti dei poteri di indirizzo, vigilanza e controllo della Regione Basilicata.**

Lo stesso **Comitato di indirizzo**, che è uno degli organi dell'A.P.T., di fatto è lo strumento attraverso il quale la Giunta regionale indirizza e controlla l'attività dell'Agenzia (art. 13 della L.R. n° 7/2008). Gli **atti fondamentali dell'A.P.T.** (lo Statuto, i bilanci di previsione e i conti consuntivi, il regolamento relativo alla dotazione organica e l'organizzazione degli uffici) sono, poi, sottoposti al controllo preventivo di merito e di legittimità dei competenti Organi della Regione ai sensi degli artt. 17 e 18 della L.R. n° 11/2006 e **l'attività tutta dell'Agenzia** è sottoposta alla vigilanza della Giunta regionale secondo le modalità di cui all'art. 19 della stessa L.R. n° 11/2006.

In base agli atti - lo Statuto ed il Regolamento della dotazione organica e dell'organizzazione degli uffici - adottati all'indomani della sua istituzione e consultabili nella Sezione *“Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali”* del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it, la struttura organizzativa dell'A.P.T. si articola in una Direzione Generale e due Uffici di livello dirigenziale, a loro volta articolati in Servizi, affidati al coordinamento del personale del comparto titolare di posizione organizzativa.



- ✓ La **Direzione Generale** è la struttura deputata alla programmazione, pianificazione, direzione, organizzazione e vigilanza dell'attività dell'Agenzia, in attuazione degli indirizzi programmatici regionali. Costituisce il punto di costante raccordo con la Giunta regionale e cura il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Regione, secondo i principi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa.
- ✓ All'interno della Direzione Generale possono essere costituite **posizioni di staff** che la supportano nello svolgimento della sua attività più specificamente direttiva e di pianificazione e programmazione.
- ✓ Gli **Uffici** sono unità organizzative complesse, ciascuna con aree di attività e competenze diversificate, e ciascuna articolata al proprio interno in più unità operative semplici, i Servizi, preposte ad attività funzionali ed operative corrispondenti ad un'ampia sfera di



competenze e di obiettivi gestionali.

- ✓ I **Servizi** sono individuati come centri di responsabilità che gestiscono specifici ambiti degli uffici di riferimento per lo svolgimento di funzioni operative essenziali, costituiti per il raggiungimento di obiettivi e risultati dell’Agenzia, a mezzo della gestione diretta di risorse umane, strumentali e finanziarie. Essi costituiscono, nel loro insieme, l’Area delle Posizioni Organizzative dell’A.P.T. ai sensi degli artt 13, 14 e 15 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto “Funzioni Locali” del 21/05/2018.

- *La dotazione organica*

La dotazione organica dell’A.P.T. è quella definita con la deliberazione del Direttore Generale n° 80 del 24/04/2009, approvata dalla Regione Basilicata con D.G.R. n° 987 del 29/05/2009 e riportata nella tabella che segue, dove è indicato anche il personale in servizio al 31/12/2019:

Tabella n° 1 - Dotazione organica e personale a tempo indeterminato

Categoria	Profili professionali	Dotazione organica prevista	Personale A.P.T. al 31/12/2019	Personale in comando da altre P.A. al 31/12/2019	Personale complessivo al 31/12/2019
A	Operatore addetto ai servizi di supporto tecnico ed amministrativo	2	2	0	2
B	B1 Esecutore addetto ai servizi di supporto tecnico ed amministrativo	1	0	0	1
	B3 Collaboratore amministrativo e/o contabile e/o informatico di linea	1	1	0	1
C	Istruttore amministrativo e/o contabile e/o addetto alle attività di promozione	7	6	0	6
D	D1 Istruttore direttivo (amministrativo-contabile, addetto a comunicazione, organizzazione turistica, marketing, etc.)	6	2	2	4
	D3 Funzionario (specialista in attività amministrativo-contabili, promozionali, informatiche, di comunicazione ed editoria)	13	7	0	7
Dirigenti	Dirigente	2	0	0	0
TOTALI		32	18	2	20

Come si evince dalla tabella n° 1, l’organico dell’A.P.T. è notevolmente sottodimensionato sia rispetto a quello teorico previsto sia rispetto ai numerosi ed articolati compiti che il legislatore regionale ha assegnato all’Agenzia sia, ancora, rispetto ai molteplici adempimenti amministrativi e contabili che il legislatore nazionale continua a richiedere alle pubbliche amministrazioni in generale.

Il perdurante sottodimensionamento (quantitativo e qualitativo) dell’organico rende ancora più importanti i risultati ottenuti dall’Agenzia, anche con riferimento al ciclo di gestione della *performance* (definizione di obiettivi e risultati attesi; monitoraggio intermedio e finale e misurazione e valutazione dei risultati conseguiti).



L'efficacia nell'uso delle risorse umane è stigmatizzata anche nel rendiconto generale relativo all'esercizio finanziario 2019 (v., *infra*, paragrafo 3) che testimonia una notevole capacità di spesa correlata agli specifici obiettivi di piani e programmi (€ 311.702,81 pro capite) ed una elevata resa media annua netta del personale (€ 256.013,96 pro capite).

Quantità e qualità delle prestazioni sono, poi, documentate dal numero di atti deliberativi prodotti, dalla gestione delle relazioni con l'utenza di riferimento dell'A.P.T. e dal conseguimento dei risultati attesi sia con riferimento agli obiettivi di *performance* che per quanto concerne ulteriori attività ed obiettivi assegnati nel corso dell'anno dalla Regione.

La produttività interna è senza dubbio rilevante tenuto conto dei carichi di lavoro di ciascun dipendente, divenuti via via crescenti anche a causa della progressiva riduzione di personale, a seguito del collocamento in quiescenza di dipendenti non adeguatamente sostituiti da nuove unità.

1.2.3 Le risorse finanziarie

L'A.P.T. provvede alle spese di funzionamento e di attività con le risorse derivanti dalle entrate indicate dall'art. 18 della L.R. n° 7/2008:

- a) redditi e proventi patrimoniali e di gestione;
- b) finanziamenti, contributi e rimborsi da parte della Regione in funzione degli incarichi affidati;
- c) corrispettivi, finanziamenti, contributi e rimborsi da parte di enti locali territoriali, di altri enti pubblici e di privati committenti, connessi all'esercizio di incarichi affidati all'Agenzia

Oltre che sui trasferimenti ordinari da parte della Regione (contributo ordinario per le spese di funzionamento dell'importo annuo di euro 2.600.000,00), l'A.P.T. può contare, quindi, sia su trasferimenti regionali straordinari, in funzione di specifici incarichi affidati, che su quote di compartecipazione da parte di Enti Locali e di altri soggetti pubblici e privati, per iniziative congiunte realizzate con la regia dell'A.P.T. Dal 1° gennaio 2016 l'Agenzia utilizza il Sistema Informativo Contabile SIC regionale in ottemperanza alle norme ed indirizzi regionali finalizzati all'armonizzazione contabile prevista dal D.Lgs. n° 118/2001 e ss.mm.ii.

Come si illustrerà meglio, *infra*, al paragrafo 3, l'Agenzia gode di un buono stato di "salute finanziaria" in termini di equilibri finanziari, economici e patrimoniali, tenendo conto dei vincoli di bilancio e del proprio sistema contabile.

1.2.4 I risultati raggiunti

L'**analisi complessiva dei risultati raggiunti dall'Agenzia al termine del ciclo della performance del 2019** evidenzia come l'apporto macro-economico a beneficio del prodotto interno regionale, derivante dalle politiche di promozione territoriale messe in campo dall'A.P.T., conserva un **ruolo importante**. Anche nel 2019 riscontriamo, infatti, risultati notevoli nella dinamica dei flussi turistici, in termini di arrivi (+5,83%) e di presenze (+5,01%) registrati rispetto al 2018. Ciò conferma un ragguardevole posizionamento dell'offerta turistica lucana sui mercati della domanda turistica nazionale ed estera, che è il **risultato di una politica turistica che ha prodotto penetrazione ed espansione sempre crescenti negli ultimi anni**. Spetta sempre a Matera il ruolo di "locomotiva", come ormai avviene da circa quindici anni, ma in particolare a seguito del riconoscimento di "Capitale Europea della Cultura 2019", che ha generato un



consistente richiamo verso la città dei “Sassi” e un rilancio senza precedenti dell’immagine dell’intera regione. Nel 2019, **l’anno di Matera Capitale Europea della Cultura**, si è registrato un forte aumento in termini sia di arrivi (quantificati in 944.108 contro gli 892.087 del 2018) che di presenze (quantificate in 2.733.969 rispetto alle 2.603.624 nel 2018), anche se con un abbassamento della permanenza media: valori che confermano un *trend* positivo e che fanno guardare con ottimismo anche oltre il 2019 e, soprattutto, oltre la parentesi COVID-19.

Più in dettaglio, l’analisi degli *outcome* previsti nel Piano della *Performance* 2019-2021 con riferimento alle linee strategiche e agli obiettivi strategici (v., *infra*, paragrafo 2.2) conferma il *trend* positivo già avviato negli anni precedenti nei **due principali settori di intervento e miglioramento dell’A.P.T.: l’organizzazione interna e le cd. “attività core” dell’A.P.T.**

- *Organizzazione interna*

Sul versante interno, sia l’indagine sul benessere organizzativo che l’analisi dei dati del bilancio consuntivo 2019, degli atti adottati in occasione delle varie iniziative realizzate e di quelli relativi all’attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, dimostrano:

- ✓ da un lato, che nel 2019 è ulteriormente cresciuto il **grado di partecipazione, coinvolgimento e condivisione dell’attività dell’Agenzia da parte del personale dipendente**, con conseguente aumento del senso di appartenenza e della consapevolezza del proprio contributo nel “gruppo A.P.T.” (v. il rapporto dell’indagine sul benessere organizzativo 2019, All. 1)
- ✓ dall’altro lato, che nel 2019 è ulteriormente aumentata **l’efficacia ed efficienza dei servizi erogati** nell’ottica di una riduzione degli sprechi e, al tempo stesso, di efficientamento del patrimonio informativo prodotto e gestito dall’A.P.T. (v., *infra*, paragrafo 2.2.1), nonché in termini di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (v., *infra*, paragrafo 2.2.2)

- *Attività cd. di “core” dell’Agenzia*

Attraverso le iniziative previste nel Piano della *Performance* 2019-2021, anche nel 2019 sono stati conseguiti i risultati attesi da un’azione complessivamente finalizzata a perseguire concretamente la **visione che anima il lavoro dell’A.P.T.**, ovvero quella di fare della Basilicata un punto di riferimento per i viaggiatori italiani e stranieri che cercano bellezza e che desiderano un’esperienza turistica di qualità e sostenibile.

Questo, in coerenza con il Piano delle Attività 2019 che ha visto lo sviluppo turistico come driver fondamentale per il benessere economico e sociale della Basilicata: un motore capace di generare coesione sociale e, allo stesso tempo, contribuire ad affermare l’identità culturale delle nostre città, dei paesi e dei territori, tutti insieme, anche quelli apparentemente secondari rispetto a destinazioni turistiche accorsate.

Le attività svolte, illustrate in dettaglio nell’Analisi delle attività 2019 allegata al bilancio consuntivo 2019 (All. 2) si sono sviluppate su **tre nuclei strategici e cinque linee di azione**



A. Competitività

Il **primo nucleo strategico** ha riguardato il consolidamento e il rafforzamento delle relazioni esterne con gli operatori della domanda turistica organizzata (tour operator, agenzie incoming, associazioni, ecc.) attraverso la partecipazione a fiere di settore, workshop BtoB, missioni di contatto, organizzazione di educational tour, anche in co-partnership con le strutture dipartimentali regionali.

B. Turista al centro

Il **secondo nucleo strategico** ha puntato verso i desideri e le esigenze del turista, ponendolo al centro di un'offerta dedicata che ne intercetti pienamente tendenze e aspirazioni nella consapevolezza di dover interpretare gusti e inclinazioni in continua evoluzione e con l'idea di porsi idealmente vicino al consumatore con offerte dirette.

C. Basilicata smart

Il **terzo nucleo strategico** atteneva alla comunicazione, in particolare agli aspetti legati alla presentazione e alla narrazione della Basilicata, che dovrà prediligere sempre più i canali digitali con proposte di prodotti di qualità. Lo scenario attuale, infatti, in linea con l'evoluzione digitale e le trasformazioni del mercato, implica radicali innovazioni capaci di traghettare rapidamente la Basilicata verso un sistema turistico strutturato, accessibile, accogliente e organizzato.

Linee di azione funzionali



1. Innovazione e integrazione dell'offerta turistica

Promuovere la valorizzazione integrata delle aree strategiche, dei prodotti e delle destinazioni turistiche emergenti. Ampliare, innovare e diversificare l'offerta turistica.



2. Crescita della competitività del sistema turistico

Digitalizzazione dell'offerta turistico-culturale e proposte di comunicazione integrata. Crescita della cultura dell'ospitalità, sviluppo e qualificazione delle imprese del settore.

3. Sviluppo marketing per aumentare l'attrattività

Azioni di marketing per accrescere l'attrattività del brand Basilicata diversificando e ampliando i mercati di riferimento. Rafforzamento della digitalizzazione dei servizi di informazione e promozione.

4. Governance efficiente e partecipata

Favorire la gestione integrata e partecipata dell'offerta turistica. Orientare le scelte degli operatori verso sostenibilità e innovazione. Accrescere l'informazione, l'aggiornamento e la disponibilità dei dati turistici.

5. Promozione e fruizione del patrimonio naturale e culturale

Promuovere la diffusione della conoscenza e della fruizione del patrimonio naturale e culturale al fine di incrementare l'attrattività del patrimonio esistente sostenendo la fruizione integrata delle risorse e la promozione di nuove destinazioni turistiche. Favorire la destagionalizzazione dei flussi e l'inserimento delle destinazioni turistiche nei circuiti di offerta nazionali ed internazionali.

1.2.5 Il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi

In base al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* adottato dall'Agenzia (v., *infra*, paragrafo 5.2), il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi non costituisce più uno dei fattori di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa dell'A.P.T.

Ciò nonostante, i risultati positivi conseguiti dall'Agenzia nel corso del 2019 sono stati testimoniati anche dalla **soddisfazione espressa da alcuni dei suoi stakeholder interni ed esterni**.

Rinviando, per quanto riguarda gli *stakeholder* interni, alla già citata indagine sul benessere organizzativo riportata in allegato, per quel che concerne gli *stakeholder* esterni, l'attenzione dell'Agenzia nel corso del 2019 è stata rivolta: **(1)** agli operatori economici che hanno fornito beni e servizi all'Agenzia nel corso della prima metà dell'anno; **(2)** agli operatori turistici che hanno partecipato alle fiere suggerite dall'A.P.T.; **(3)** agli utenti dei servizi del Basilicata Open Space di Matera.

1. Operatori economici che hanno fornito beni e servizi all'A.P.T.

Il campione d'indagine ha riguardato 91 operatori economici individuati tra quelli che sono stati invitati a partecipare alle procedure negoziate/ricieste preventivo e quelli destinatari di affidamenti diretti al di sotto dei 1.000 euro, ai quali è stato somministrato un questionario di gradimento. Dai risultati dell'indagine, basati su 35 questionari pervenuti e validi, e riportati, in dettaglio, nel report allegato (All. 3) è emerso un giudizio generale positivo sulla qualità dei servizi erogati dall'AP.T. (tempi di risposta alle richieste di informazioni; chiarezza delle informazioni; accessibilità dei dati relativi all'esito delle procedure; etc.)



2. Operatori turistici che hanno partecipato alle fiere suggerite dall'A.P.T.

Il campione d'indagine ha riguardato n° 100 operatori turistici ai quali l'Agenzia ha suggerito la partecipazione a fiere nazionali e internazionali nel corso del 2019. Dai risultati dell'indagine, basati su 39 questionari pervenuti di operatori economici che hanno partecipato alle fiere e riportati, in dettaglio, nel report allegato (All. 4), è emerso un giudizio generale positivo sulla qualità dei servizi erogati dall'A.P.T. (organizzazione delle fiere; assistenza pre-fiera; assistenza in fiera)

3. Utenti dei servizi del Basilicata Open Space

L'Open Space, inaugurato nel marzo 2019, è una struttura polifunzionale, con aree dedicate all'informazione e accoglienza, aree museali e sale per esposizioni ed eventi, progettata allo scopo di integrare informazione e comunicazione con attività di tipo più interattivo e conoscitivo, al servizio della comunità, dei turisti e dei visitatori della città. Nel corso del 2019 sono stati 79.328 gli utenti che hanno varcato la soglia dell'Open Space e che hanno usufruito dei servizi erogati dagli operatori. Al sondaggio di gradimento dei servizi forniti hanno aderito, però, soltanto 36 utenti, che hanno acconsentito ad essere contattati via mail. Dei 36 questionari inviati, poi, solo 5 sono stati compilati e restituiti. Il campione, quindi, si è rivelato poco significativo. La qual cosa ha determinato la necessità di individuare e adottare un diverso strumento di rilevazione della *customer satisfaction*. Tanto nell'ambito della più generale attività di progettazione di diversi strumenti di rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione dei suoi utenti, che l'Agenzia ha previsto come uno degli obiettivi operativi di *performance* per il 2020, sulla base delle indicazioni contenute nelle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n° 4 del 28/11/2019 sulla "valutazione partecipativa nelle pubbliche amministrazioni".

1.3. Le criticità e le opportunità

Nonostante il già evidenziato perdurante sottodimensionamento di organico, **non si sono registrate particolari criticità nel raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano della Performance 2019-2021.**

I dati riportati, *infra*, al paragrafo 1.2.4 dimostrano, infatti, il pieno raggiungimento di tutti gli obiettivi sia strategici che operativi, con la sola eccezione di uno degli obiettivi operativi in cui è stato declinato l'obiettivo strategico OS3, che non è stato raggiunto per sopravvenute difficoltà di carattere finanziario (obiettivo OS3.2)

Il raggiungimento di tutti i risultati attesi è senz'altro dovuto

- da un lato, all'attenta azione di programmazione e pianificazione dell'attività dell'Agenzia, che si è tradotta nella oculata **scelta di obiettivi di performance per l'anno 2019** "rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla mission istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione", ma, allo stesso tempo, "correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili";
- e, dall'altro, al **corretto presidio del ciclo di gestione della performance** che, a seguito del monitoraggio intermedio, ha consentito di apportare per tempo i correttivi resis necessari.

Proprio, da un lato, il naturale "orientamento all'esterno" dell'azione complessiva dell'A.P.T. e, dall'altro, la sua capacità di presidiare attentamente e correttamente il ciclo di gestione della *performance*, ha dato l'opportunità alla nuova Direzione Generale dell'Agenzia di prevedere, già a partire dal Piano della *Performance* 2020-2022, alcuni **obiettivi innovativi**.



La scelta della nuova Direzione Generale è stata quella di agire, nel 2020, soprattutto sul **versante interno**, attraverso una serie di interventi “strutturali” finalizzati a porre le basi per poter poi agire, nel biennio 2021-2022, soprattutto sul **versante esterno** definendo obiettivi di *performance* maggiormente sfidanti, in grado di *“determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi”*.



2. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

2.1. Albero della performance

Come specificato dalla delibera CIVIT n° 112/2010, l'Albero della *performance* è una "mappa logica che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi (che individuano obiettivi operativi, azioni e risorse)". Esso mostra, anche graficamente, come l'insieme degli obiettivi strategici ed operativi contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, alla realizzazione del mandato istituzionale e della mission delle amministrazioni.

Nel Piano della *Performance* dell'A.P.T. per il triennio 2019-2021 il mandato istituzionale e la mission dell'A.P.T. sono stati declinati in **sei linee strategiche individuate per outcome omogenei**, a loro volta declinate in **obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni**.

Le suddette linee strategiche (con i relativi *outcome*) sono riportate nella tabella che segue, mentre gli obiettivi strategici ed operativi sono riportati nell'Albero della *Performance* che fornisce la rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della *performance* dell'A.P.T. per l'anno 2019. Il suddetto Albero della *Performance*, già allegato al piano, viene riportato in allegato alla presente relazione (All. 5)

Tabella n° 2 - Linee strategiche e *outcome*

Linee strategiche	Outcome
LS1. VALORIZZAZIONE	Promozione del <i>brand</i> 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
LS2. MARKETING	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
LS3. PROMOZIONE DEL TERRITORIO	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
LS4. RELAZIONI ESTERNE	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
LS5. SUPPORTO GESTIONALE	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.
LS6. RAPPORTO CON OPERATORI TURISTICI	Garantire gli adempimenti istituzionali APT riguardanti le strutture ricettive della Basilicata

2.2. Obiettivi strategici e operativi

All'interno della logica dell'albero della *performance* gli obiettivi strategici rappresentano la declinazione delle aree strategiche delle amministrazioni. Sono, infatti, obiettivi di particolare rilevanza rispetto ai bisogni e alle attese degli *stakeholder* e al mandato istituzionale delle amministrazioni, programmati su base triennale ed aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche delle amministrazioni e dei risultati raggiunti nell'anno precedente. Essi sono definiti dall'organo di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i dirigenti e/o i responsabili delle unità organizzative, in coerenza con gli obiettivi di bilancio.

Gli obiettivi strategici dell'Agenzia per il triennio 2019-2021 sono quelli riportati nella tabella n° 3, dove sono stati indicati anche: (1) la/e linea/e strategica/che di riferimento; (2) la struttura organizzativa di riferimento e le risorse umane impegnate; (3) gli indicatori ed il risultato atteso (target) per il solo 2019.

Tabella n° 3 - Obiettivi strategici Piano della *Performance* 2019-2021

Codice obiettivo	Descrizione obiettivo	Linea strategica	Struttura di riferimento	Risorse Umane*	Peso**	Indicatori	Target (2019)
OS1	Azioni promozionali sui mercati nazionali ed internazionali (europei ed extra europei) anche attraverso iniziative congiunte con enti e istituzioni	LS1 - LS3	Setvizio Marketing	7	100%	N° azioni promozionali	8
OS2	Realizzazione di azioni di miglioramento su aspetti comunicazione, promozione e valorizzazione territoriale	LS2 - LS3	Servizio Progetti Territoriali	5		N° di progetti	2
						N° passaggi tele./giorn/etc.	20
OS3	Automazione e digitalizzazione dei servizi al personale	LS5	Servizio Risorse Umane	3	100%	Attivazione di nuovi strumenti digitali al servizio del personale	1
OS4	Efficacia della spesa	LS5	Servizio Affari General	3	100%	Mancati adempimenti da regolamento	15
OS5	Miglioramento aspetti legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	LS5	Servizio Patrimonio	7	100%	N° incidenti e n° di mancati incidenti	max 1; max 4
OS6	Miglioramento delle relazioni con gli stakeholders "operatori turistici"	LS4 - LS6	Servizio Statistica e Sistemi Informativi	9	100%	N° iniziative	2
OSE1	Miglioramento performance legate agli standard di qualità	LS5	Direzione Generale	15	60%	% media miglioramento degli standard rispetto all'anno 2018	3%
OSE2	Realizzazione degli obiettivi del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e miglioramento delle attività gestionali	LS5	Direzione Generale	11	40%	N° attività di miglioramento/mantenimento gestione interna dell'Agenzia	2
						N° contenziosi in tema di anticorruzione e trasparenza da parte degli stakeholders	Max 3

(*) - indica il numero di unità coinvolte nei processi operativi associati a ciascun obiettivo (compreso il/i Responsabili di P.O. ed escluso il Direttore Generale)

(**) - indica l'incidenza di ciascun obiettivo nell'ambito della struttura organizzativa di riferimento



I suddetti obiettivi strategici sono stati, a loro volta, declinati in specifici **obiettivi operativi annuali**, riportati nella tabella n° 4, che sono stati assegnati alla responsabilità dei Responsabili dei Servizi dell’A.P.T. e articolati in azioni che hanno visto il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale dell’Agenzia.

Tabella n° 4 - Obiettivi operativi Piano della Performance 2019-2021

Codice obiettivo	Descrizione obiettivo	Codice obiettivo strategico	Responsabile	Risorse umane*	Indicatori	Target
OS1.1	Applicazione nuovi format promozionali, eventualmente da implementare nelle edizioni future del piano marketing	OS1	Responsabile P.O. Marketing	3	N° format	1
OS1.2	Azioni promozionali in collaborazione con istituzioni pubbliche e private	OS1	Responsabile P.O. Marketing	7	N° eventi	7
OS2.1	Campagne di comunicazione di turismi esperenziali	OS2	Responsabile P.O. Progetti Territoriali	3	N° atti	5
OS2.2	Nuovi prodotti di promozione e comunicazione turistica	OS2	Responsabile P.O. Progetti Territoriali	3	N° prodotti	5
OS3.1	Sviluppo pratiche pensionistiche e gestione liquidazione via web	OS3	Responsabile P.O. Risorse Umane	3	Esito	SI
OS3.2	Sviluppo automazione apertura porta d’ingresso tramite applicazione	OS3	Responsabile P.O. Risorse Umane	2	Esito	SI
OS4.1	Ampliamento albo fornitori abilitati	OS4	Responsabile P.O. AAGG	3	N° fornitori	10%
OS5.1	Interventi miglioramento condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro	OS5	Responsabile P.O. Patrimonio	7	N° interventi	2
OS6.1	Riorganizzazione dei servizi editoriali APT e nuove modalità di distribuzione del materiale	OS6	Responsabile P.O. Statistica e Sistemi Informativi	5	Avvenuta consegna del materiale	70% rispetto al totale
OS6.2	Attivazione piattaforma online a supporto delle imprese turistiche della Basilicata	OS6	Responsabile P.O. Statistica e Sistemi Informativi	6	Attivazione della rete (n° dis truttore ricettive)	50% rispetto al totale

(*) - indica il numero di unità coinvolte nei processi operativi associati a ciascun obiettivo (compreso il/i Responsabili di P.O.)



Codice obiettivo	Descrizione obiettivo	Codice obiettivo strategico	Responsabile	Risorse umane*	Indicatori	Target
OSE1.1	Miglioramento/ mantenimento degli standar legati all'area P.O. Serv. Progetti Territoriali-Eventi-Editoria-Comunicazione	OSE1	Responsabile P.O. Progetti Territoriali	3	Mantenimento medio degli standard	0%
OSE1.2	Miglioramento degli standard legati all'area Patrimonio	OSE1	Responsabile P.O. Patrimonio	2	Mantenimento medio degli standard	- 5%
OSE1.3	Miglioramento degli standard legati all'area Statistica e Sistemi Informativi	OSE1	Responsabile P.O. Statistica e S.I.	3	Mantenimento medio degli standard	- 5%
OSE1.4	Miglioramento degli standard legati all'Area Servizi AA GG	OSE1	Responsabile P.O. AA GG	2	Mantenimento medio degli standard	0%
OSE1.5	Miglioramento degli standard legati all'area Personale	OSE1	Responsabile P.O. Personale	3	Mantenimento medio degli standard	0%
OSE1.6	Miglioramento degli standard legati all'area Marketing-Promozione Turismi Basilicata-Relazioni esterne	OSE1	Responsabile P.O. Marketing	4	Mantenimento medio degli standard	- 5%
OSE2.1	Mantenimento dell'attuale benessere organizzativo	OSE2	Responsabile P.O. Patrimonio	4	% benessere organizzativo	> 5,35
OSE2.2	Monitoraggio del miglioramento gradimento dei fuitori	OSE2	Responsabile P.O. Marketing	3	N° contatti	100
OSE2.3	Miglioramento comunicazione interna posizioni contributive dipendenti	OSE2	Responsabile P.O. Risorse Umane	4	N° segnalazioni interne dipendenti su materie cogenti	0
OSE2.4	Creare un contesto sfavorevole alla corruzione	OSE2	R.P.C.T.	5	N° contenziosi in tema di anticorruzione e trasparenza	Max 3

(*) - indica il numero di unità coinvolte nei processi operativi associati a ciascun obiettivo (compreso il/i Responsabili di P.O.)



Al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi definiti nel Piano della *Performance*, sono stati effettuati un **monitoraggio intermedio** (che ha portato alla modifica del piano di cui alla deliberazione del Direttore Generale n° 161 del 30/09/2019) ed una **verifica complessiva a fine anno**, entrambi a cura del competente Servizio dell'Agenda. A tal fine sono state predisposte ed inviate alle strutture organizzative interessate delle schede da compilare con la rendicontazione delle attività svolte in relazione a quelle programmate (con l'indicazione, per ciascun obiettivo, di indicatore/i, target 2019, base di partenza e metodo di calcolo (ove necessario), valore/i a consuntivo e fonte dei dati, nonché eventuali eventi significativi verificatisi/azioni correttive apportate/da apportare). Sulla base delle suddette schede - che vengono riportate in allegato alla presente relazione (All. 6) - sono state elaborate le **tabelle di sintesi n° 5 e 6**, di seguito riportate, dove, per ciascun obiettivo, sono stati specificati: indicatore/i, target 2019, valore a consuntivo, % di raggiungimento ed eventuale scostamento tra risultato atteso e raggiunto.

Da tali tabelle si evince che **tutti gli obiettivi strategici ed operativi stabiliti nel Piano della Performance per l'anno 2019 sono stati pienamente raggiunti**.

Tabella n° 5 - Grado di raggiungimento obiettivi strategici Piano della *Performance* 2019-2021

Codice obiettivo	Indicatori	Target (2019)	Valore a consuntivo (*)	% di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0 e 100%)	Scostamento tra risultato atteso e raggiunto
OS1	N° azioni promozionali	8	8	100%	
	N° di progetti	2	2		
OS2				100%	
	N° passaggi tele./giorn/etc.	20	20		
OS3	Attivazione di nuovi strumenti digitali al servizio del personale	1	1	100%	
OS4	Mancati adempimenti da regolamento	15	7	100%	(**)
OS5	N° incidenti e n° di mancati incidenti	Max 1; max 4	0 0	100%	
OS6	N° iniziative	2	2	100%	
OSE1	% media miglioramento degli standard rispetto al 2018	3%	28%	100%	
	N° attività di miglioramento/mantenimento gestione interna dell'Agenda	2	2		
OSE2	N° contenziosi in tema di anticorruzione e trasparenza da parte degli stakeholders	Max 3	0	100%	

(*) la base di partenza ed il metodo di calcolo (se necessari) e la fonte dei dati sono indicati nelle schede analitiche All. 6

(**) l'indicatore si riferisce al numero di volte in cui - in deroga al regolamento di riferimento - non si fa ricorso all'albo dei fornitori on line _ Considerato 15 il valore massimo consentito per l'anno 2019, il risultato conseguito, pari a 7, è un valore indicativo del sostanziale rispetto delle norme regolamentari che la stessa A.P.T. si è data

Tabella n° 6 - Grado di raggiungimento obiettivi operativi piano della *performance* 2019-2021

Codice obiettivo	Indicatori	Target	Valore a consuntivo (*)	% di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0 e 100%)	Scostamento tra risultato atteso e raggiunto
OS1.1	N° formatt	1	1	100%	
OS1.2	N° eventi	7	7	100%	
OS2.1	N° atti	5	5	100%	
OS2.2	N° prodotti	5	5	100%	
OS3.1	Esito	SI	SI	100%	
OS3.2	Esito	SI	NO	N.A.	L'obiettivo non è stato raggiunto per sopravvenuta riduzione del budget dedicato, quindi per ragioni non imputabili al dipendente al quale era stato assegnato
OS4.1	N° fornitori	+ 10%	+ 15%	100%	
OS5.1	N° interventi	2	2	100%	
OS6.1	Avvenuta consegna del materiale	70% rispetto al totale	70%	100%	
OS6.2	Attivazione della rete (n° di strutture ricettive)	50% rispetto al totale	60%	100%	
OSE1.1	Mantenimento medio degli standard (**)	0%	- 16,5%	100%	
OSE1.2	Mantenimento medio degli standard (**)	- 5%	- 26,62%	100%	
OSE1.3	Mantenimento medio degli standard (**)	- 5%	- 75% (***)	100%	
OSE1.4	Mantenimento medio degli standard (**)	0%	0%	100%	
OSE1.5	Mantenimento medio degli standard (**)	0%	0%	100%	
OSE1.6	Mantenimento medio degli standard (**)	- 5%	- 50%	100%	
OSE2.1	% benessere organizzativo	> 5,35	5,39	100%	
OSE2.2	N° contatti	100	100	100%	
OSE2.3	N° segnalazioni interne dipendenti su materie cogenti	0	0	100%	
OSE2.4	N° di contenziosi in tema di anticorruzione e trasparenza	Max 3	0	100%	

(*) la base di partenza ed il metodo di calcolo (se necessari) e la fonte dei dati sono indicati nelle schede analitiche All. 6

(**) Il riferimento è al valore medio 2018 degli standard monitorati (v. *infra*, paragrafo n° 2.2.1, tabella n° 7)

(***) I tempi medi dei procedimenti di riferimento sono stati ridotti in misura così considerevole a causa della informatizzazione dei relativi servizi



Il quadro risultante dalle tabelle di cui sopra è quello di un'ente orientato al risultato sia in termini di attività "core" che in termini di attività di supporto gestionale. Nel 2019, infatti, l'A.P.T. ha conseguito tutti i suoi obiettivi di performance,

- ✓ mantenendo e, in alcuni casi, addirittura migliorando gli **standard di qualità dei servizi** (v., *infra*, paragrafo 2.2.1), con conseguente elevato grado di soddisfazione dei suoi *stakeholders* interni ed esterni, come testimoniato, anche per il 2019, oltre che dalla più volte citata indagine sul benessere organizzativo, anche, sul versante esterno, dagli esiti delle indagini di *customer satisfaction* condotte (v., *supra*, paragrafo 1.2.5)
- ✓ e mantenendo alta l'attenzione in materia di **anticorruzione e trasparenza** (v., *infra*, paragrafo 2.2.2)

2.2.1 Standard di qualità dei servizi

L'Agenzia, a partire dall'adozione nel 2016 della Carta dei Servizi, indica ogni anno nel Piano della *Performance* gli standard di qualità da monitorare ai fini di un loro miglioramento/mantenimento che costituisce specifico obiettivo di *performance*. Il miglioramento/mantenimento complessivo di tali standard ha costituito, pertanto, anche per il 2019 **obiettivo strategico della Direzione Generale** declinato in specifici **obiettivi operativi dei Responsabili dei singoli Servizi**.

I risultati conseguiti, già indicati nelle tabelle n° 5 e n° 6 e meglio specificati nella tabella n° 7 di seguito riportata, mostrano la sostanziale insussistenza di ulteriori margini di miglioramento. Per tale ragione, nel piano della *performance* 2020-2022 è stato previsto come obiettivo di *performance* 2020 il mantenimento di tutti gli standard di cui sopra, mentre nel piano della *performance* 2021-2023 specifico obiettivo di *performance* 2021 sarà la revisione della Carta dei Servizi dell'Agenzia.

Tabella n° 7 - Standard di qualità dei servizi 2019

Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2018	Valore 2019	Variazione (+/-)	Variazione media (+/-)
Liquidazione dei contributi regionali per le attività delle Pro Loco	Servizio "Progetti territoriali -Eventi - Editoria e Comunicazione"	N° gg	23	20	-13%	- 16,5%
Realizzazione di "educational tour" e "press tour"	Servizio "Progetti territoriali -Eventi - Editoria e Comunicazione"	N° gg	24	19	- 20%	

Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2018	Valore 2019	Variazione (+/-)	Variazione media (+/-)
Pagamento fornitori di beni e servizi	Servizio "Bilancio, Patrimonio, Sicurezza"	Indice di tempestività nel pagamento (solo per i tempi legati all'APT - n° gg dalla fattura al pagamento)	- 16,48	- 24,21	- 47%	- 26,62%
Regolazione delle anticipazioni al personale impegnato nelle manifestazioni e iniziative promozionali	Servizio "Bilancio, Patrimonio, Sicurezza"	Indice di regolazione (n° gg da mandato anticipazione a rendiconto/conguaglio anticipazione)	32	30	- 6,25%	
Registrazione delle strutture ricettive	Servizio "Statistica e Sistemi Informativi"	N° gg	4	1	- 75%	- 75%
Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT	Servizio "Statistica e Sistemi Informativi"	N° gg	4	1	- 75%	
Ottimizzazione gestione Albo Fornitori su piattaforma informatica	Servizio "Affari Generali"	N° gg	1	1	0%	
Pubblicazione on line delle delibere su Gazzetta Amministrativa.it	Servizio "Affari Generali"	% di delibere pubblicate nelle 24 h dall'adozione rispetto al totale di delibere adottate	100%	100%	0%	
Elaborazione buste paghe e conseguenti adempimenti di legge	Servizio "Risorse Umane"	N° gg	6	6	0%	
Aggiornamento cartellino presenze	Servizio "Risorse Umane"	N° gg	3	3	0%	

Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2018	Valore 2019	Variazione (+/-)	Variazione media (+/-)
Somministrazione questionario di gradimento azioni APT	Servizio "Marketing, Promozione Turismi Basilicata e Relazioni Esterne"	N° intervistati	100	100	0%	+ 50%
Newsletter informativa agli operatori	Servizio "Marketing, Promozione Turismi Basilicata e Relazioni Esterne"	N° newsletter	5	10	+ 100%	

2.2.2 Stato di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021

In base alla normativa di riferimento (Legge 6/11/2012, n° 190 e ss.mm.ii.), il Piano della *Performance* dell'A.P.T. per il triennio 2019-2021 è stato integrato con gli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza indicati nel **Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)**, approvato con deliberazione del Direttore Generale n° 17 del 25/01/2019 e consultabile nella Sezione "Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali" del sito web istituzionale dell'Agenzia www.aptbasilicata.it.

Tanto anche in coerenza con le direttive dell'A.N.A.C. in materia che sottolineano la necessità di operare il coordinamento e l'integrazione tra gli ambiti relativi alla *performance* e quelli della trasparenza, cosicché **le misure contenute nei Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza diventino obiettivi dei Piani della Performance**.

Dalla relazione annuale prot. n° 0506/01 del 27/01/2020 del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Agenzia (consultabile nella Sezione "Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it) risulta che nel 2019 l'A.P.T. ha dato **piena attuazione al PTPCT**, rispettandone tutte le previsioni ed attuando tutte le azioni ivi previste.

Non sono stati rilevati aspetti critici o scostamenti significativi tra quanto previsto e quanto attuato, né è emersa la necessità di apportare modifiche per il 2020.

In particolare, per quanto concerne le misure contenute nel PTPC che sono state tradotte in obiettivi strategici ed operativi di *performance*, si deve osservare che l'Agenzia risulta aver pienamente conseguito l'obiettivo di **creare o, forse più esattamente, mantenere un contesto sfavorevole alla corruzione**.

- ✓ E' proseguita, infatti, innanzitutto, l'azione di **formazione dei dipendenti in materia di anticorruzione** attraverso un corso di 8 ore sulle misure di contrasto alla corruzione e la trasparenza sulla base delle più recenti disposizioni normative.
- ✓ Sono stati, poi, attivati **canali di ascolto stabili di cittadini e utenti** che possono rivolgersi all'Agenzia, *rectius* al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Agenzia, attraverso un indirizzo di posta elettronica accessibile solo a lui. Lo stesso strumento è stato previsto quale forma di **tutela dei dipendenti che segnalano illeciti** (cd. "*whistleblowing*").



- ✓ E' stato creato il **registro delle istanze di accesso civico e documentale**, che viene aggiornato e pubblicato con cadenza semestrale nella Sezione "Amministrazione Trasparente/Altri contenuti-Accesso civico" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it.
- ✓ Sono stati, infine, **pubblicati tempestivamente** tutti i documenti, i dati e le informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria in base al D. Lgs. n° 33/2013 e ss.mm.ii. che sono stati trasmessi per la pubblicazione dai Responsabili dei Servizi interessati. In particolare, sono stati pubblicati e restano consultabili nella Sezione "Amministrazione Trasparente/Atti generali" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it tutti i provvedimenti amministrativi adottati dal Direttore Generale.

Ciò che l'A.P.T. nel 2019 non è riuscita a fare è il **garantire il regolare e tempestivo flusso di documenti, dati e informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria**. E' per questo che, anche in considerazione dei rilievi e dei suggerimenti formulati dall'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V ed innovando rispetto al passato, nel Piano della *Performance* 2020-2022 la promozione di maggiori livelli di trasparenza, da obiettivo operativo del solo R.P.C.T., è diventato obiettivo operativo di tutti i Servizi dell'Agenzia, chiamati, tutti, a garantire, per quanto di competenza, il regolare e tempestivo flusso di documenti, dati e informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D. Lgs. n° 33/2013 e ss.mm.ii.

2.2.3 Performance organizzativa

I dati riportati e analizzati nei paragrafi precedenti danno evidenza dell'ottima *performance organizzativa* dell'A.P.T. nell'anno 2019, riportata, in sintesi, nella tabella n° 8 alla pagina seguente e, più, in dettaglio, nella scheda allegata alla presente relazione (All. 7).

Così come già in quello precedente, anche in base al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* adottato dall'Agenzia (v., *infra*, paragrafo 5.2) la *performance* organizzativa dell'A.P.T. si connota come *performance* organizzativa di Ente. E questo sia a causa delle ridotte dimensioni dell'Agenzia sia in considerazione del fatto che essa svolge attività fortemente integrate fra le diverse strutture organizzative.

Viene, pertanto, identificata e declinata, per tutto il personale, con riferimento al grado di raggiungimento medio degli obiettivi strategici dell'Agenzia (v., *supra*, tabella n° 5) e solo per il Direttore Generale, anche sulla base degli indicatori di salute organizzativa dell'Agenzia, definiti in sede di Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*.



Tabella n° 8 - Performance organizzativa 2019

Parametro 1 – Grado di raggiungimento medio obiettivi strategici dell’Agenzia (Peso 50% Direttore Generale; 100% altri) (*)					
Obiettivo	% raggiungimento obiettivo (a)	Peso obiettivo (b)	Punteggio © = (a)x(b)	Totale (Σ ©)	Valutazione parametro 1= Σ©/10
OSE.1	100%	8,5714	8,571428571	100	10
OSE.2	100%	5,7143	5,714285714		
OS1	100%	14,2857	14,28571429		
OS2	100%	14,2857	14,28571429		
OS3	100%	14,2857	14,28571429		
OS4	100%	14,2857	14,28571429		
OS5	100%	14,2857	14,28571429		
OS6	100%	14,2857	14,28571429		

(*) I singoli valori sono spiegati, in dettaglio, nella scheda All. 7

Parametro 2 – Indicatori di “Salute Organizzativa” (Peso=50% - Direttore Generale) (*)		
Indicatore	Scala di valutazione (da 0 a 10) 0=insufficiente - 10=eccellente (y)	Valutazione parametro 2 (Media aritmetica semplice di (y))
Tasso di assenteismo (valore medio/personale = 41 gg)	7	8
Tempi medi dei pagamenti (indice annuale di tempestività dei pagamenti=-20,47)	9	

(*) I singoli valori sono spiegati, in dettaglio, nella scheda All. 7

Valutazione complessiva Direttore Generale (Media aritmetica ponderata delle valutazioni dei due parametri)	Fascia di merito (**)
9	A

Valutazione complessiva restante personale (Valore parametro 1)	Fascia di merito (**)
10	A

(**) A: fascia di eccellenza (9/10) - B: fascia alta (7/8,9) - C: fascia media (6/6,9) - D: fascia bassa (4/5,9)



2.3. Obiettivi individuali

Nel Piano della *Performance* 2019-2021, in coerenza con il SMVP adottato dall’Agenzia, gli obiettivi strategici sono stati assegnati, alcuni, alla responsabilità del Direttore Generale e, gli altri, ai Responsabili dei Servizi dell’Agenzia, titolari di Posizione Organizzativa ai sensi del CCNL di comparto. Ogni obiettivo strategico è stato, poi, declinato in uno o più obiettivi operativi, assegnati anch’essi ai Responsabili di Posizione Organizzativa ed articolati in azioni con il coinvolgimento dei dipendenti non titolari di Posizione Organizzativa. In tal modo, tutto il personale dell’A.P.T. ha partecipato, anche se con ruoli diversi, al conseguimento degli obiettivi di *performance* dell’Agenzia.

Nel SMVP dell’Agenzia, sono due i fattori su cui è basata la valutazione della *performance* individuale: la **performance operativa**, espressiva dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi formalmente assegnati, individuali o collettivi, e la **performance di ruolo**, che prende in considerazione, invece, i comportamenti organizzativi attesi nel ruolo assegnato, riportati nelle schede di valutazione allegate al Sistema.

Tabella n° 9 - Performance individuale nel SMVP

Performance individuale				
Valutati	Performance operativa (60%)		Performance di ruolo (40%)	Valutatori
Direttore Generale	Grado raggiungimento obiettivi strategici dell’Agenzia (50%; vale 100% in caso di assenza di obiettivi operativi)	Grado conseguimento obiettivi operativi (50%)	Comportamenti organizzativi in relazione agli “obiettivi di ruolo”	Giunta/OIV
Personale non dirigente con P.O.	Grado conseguimento obiettivi operativi assegnati		Comportamenti organizzativi in relazione agli “obiettivi di ruolo”	Direttore Generale
Personale non dirigente senza P.O.	Grado raggiungimento obiettivi/attività assegnati oppure obiettivi dove risulta presente come partecipante al team di lavoro		Comportamenti organizzativi in relazione agli “obiettivi di ruolo”	Direttore Generale

Per quanto riguarda la **performance operativa**, al fine di valutare il grado di conseguimento di ciascun obiettivo, viene utilizzata una scala di valutazione che va dal valore minimo 0 (=parametro insoddisfacente) al valore massimo 10 (= parametro eccellente):

- da 0 a 4,9 obiettivo non conseguito
- da 5 a 5,9 obiettivo non pienamente soddisfacente, conseguito parzialmente con risultati inadeguati
- da 6 a 7,9 obiettivo conseguito e soddisfacente, ma che presenta elementi qualitativi o quantitativi migliorabili
- da 8 a 8,9 obiettivo pienamente conseguito e soddisfacente
- da 9 a 10 obiettivo conseguito con risultati superiori alle aspettative

La valutazione individuale della *performance* operativa è ottenuta come “media aritmetica ponderata” dei punteggi finali attribuiti a ciascuna area di risultato.



Anche per valutare la **performance di ruolo** e, quindi, il conseguimento degli obiettivi di ruolo si adotta una scala di valutazione che va dal valore minimo al valore massimo 10:

- da 0 a 3,9 incoerenti, richiesto miglioramento significativo
- da 4 a 5,9 coerenti, ma in modo incostante, richiesto miglioramento
- da 6 a 7,9 generalmente coerenti, con margini di miglioramento
- da 8 a 8,9 sempre coerenti
- da 9 a 10 sempre coerenti, ad un livello di eccellenza

La valutazione individuale della *performance* di ruolo è ottenuta come “media aritmetica ponderata” dei punteggi finali attribuiti a ciascun comportamento organizzativo.

La **valutazione complessiva della performance individuale** è ottenuta come media aritmetica ponderata dei punteggi della *performance* operativa e della *performance* di ruolo. La valutazione si conclude con l’attribuzione del punteggio e la collocazione in quattro distinte fasce di merito:

- **A: fascia di eccellenza (9/10)**
- **B: fascia alta (7/8,9)**
- **C: fascia media (6/6,9)**
- **D: fascia bassa (4/5,9)**

Come si evince dalla tabella n° 9 sopra riportata, mentre la valutazione della *performance* individuale del Direttore Generale è di competenza della Giunta Regionale sulla base della proposta dell’Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V., **spetta al Direttore Generale la valutazione della performance dei dipendenti dell’Agenzia.**

Trattandosi della *performance* 2019, l’attuale Direttore Generale ha ritenuto che tale valutazione dovesse essere fatta dal precedente. Le schede di valutazione così acquisite sono state consegnate agli interessati nel corrente mese di settembre, senza registrare alcuna criticità.

Come risulta dalle tabelle n° 10 e n° 11 di seguito riportate, tutti i dipendenti, indipendentemente dalla categoria di appartenenza, hanno conseguito punteggi particolarmente alti, collocandosi per il 79% nella fascia A e per il restante 21% nella fascia B.

Questo in considerazione del particolare impegno richiesto e ottenuto da tutto il personale in una situazione caratterizzata dall’ormai cronico sottodimensionamento dell’organico dell’Agenzia, di cui si è già detto al paragrafo 1.2.2.



Tabella n° 10 - Distribuzione del personale valutato per classi di punteggio finale

Fascia di merito	Nr. dipendenti valutati *	% dipendenti valutati
A – fascia di eccellenza (9/10)	15	79%
B – fascia alta (7/8,9)	4	21%
C – fascia media (6/6,9)	0	0
D – fascia bassa (4/5,9) **	0	0
Totali	19	100%

* Il SMVP si applica al personale che abbia svolto almeno tre mesi di lavoro effettivo durante l'anno solare di riferimento

** Il punteggio totale inferiore a 4 dà luogo a valutazione negativa con conseguente impossibilità di accesso sia ai premi collegati alla performance individuale che a quelli collegati alla performance organizzativa

Tabella n° 11 - Distribuzione del personale valutato per classi di punteggio finale, distinto per categoria

Categoria	Nr. dipendenti valutati	% dipendenti valutati	Fascia di merito			
			A - fascia di eccellenza (9/10)	B - fascia alta (7/8,9)	C - fascia media (6/6,9)	D - fascia bassa (4/5,9)
D con incarico di P.O.	6	32%	4	2	0	0
D senza incarico di P.O.	4	21%	4	0	0	0
C	6	32%	6	0	0	0
B	1	5%	1	0	0	0
A	2	10%	0	2	0	0
Totali	19	100%	15	4	0	0



3. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Lo stato delle risorse (umane, strumentali e finanziarie), in quanto presupposto della programmazione, è un elemento centrale dell'intero ciclo della *performance*. Una corretta analisi dello stato delle risorse, infatti, consente alle amministrazioni, all'inizio del ciclo della *performance*, di individuare e definire obiettivi di *performance* concretamente perseguibili e, al termine del ciclo della *performance*, di valutare il livello di raggiungimento dei risultati conseguiti rispetto alle risorse utilizzate. Tanto anche al fine di ricalibrare eventualmente risorse e/o obiettivi nel successivo ciclo della *performance*.

Se si considerano, dunque, le risorse umane, strumentali e finanziarie sulle quali l'Agenzia può contare ci si rende agevolmente conto di quanto importanti siano i risultati (anche) di *performance* che il suo personale consegue ogni anno, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione complessiva dell'A.P.T.

- Le risorse umane

Sulle risorse umane, nel loro duplice aspetto di risorsa e, al contempo, limite dell'azione dell'Agenzia, si è già detto nel precedente paragrafo 1.2.2. Qui si ritiene solo di aggiungere che, a seguito dell'ulteriore riduzione dell'organico intervenuta nei primi mesi del 2020, la nuova Direzione Generale ha inteso affiancare, ad un processo di rafforzamento delle competenze del personale in servizio attraverso specifici percorsi di aggiornamento professionale, la definizione del piano triennale del fabbisogno del personale 2020-2022, al fine di dotare l'Agenzia delle professionalità necessarie ed in numero sufficiente anche ad addivenire ad una più corretta ed equa distribuzione dei carichi di lavoro.

- Le risorse strumentali

Per quanto riguarda, invece, le risorse strumentali, si deve considerare che il Sistema informativo interno prevede soluzioni non sempre interagenti fra loro, che permettono, quindi, la gestione delle singole attività, ma non risultano sempre efficaci in termini di "completezza" ed "integrità" delle informazioni necessarie. Mancano, inoltre, o, se presenti, devono essere aggiornati/migliorati, i software necessari per l'avvio del processo di digitalizzazione dell'Agenzia in conformità alle disposizioni del D. Lgs. n° 82/2005 e ss.mm.ii. (cd. Codice dell'Amministrazione Digitale). Anche su questi aspetti si sta concentrando l'attenzione della nuova Direzione Generale che ha avviato un processo di **analisi e mappatura dei processi e dei sistemi informativi in uso** (anche in prospettiva di lavoro agile) e successiva predisposizione di un **programma di azioni e risorse** per il superamento delle criticità esistenti e la progressiva digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali.

- Risorse finanziarie

Con riferimento, infine, alle risorse finanziarie, oltre a quanto già detto al precedente paragrafo 1.2.2, sono due gli aspetti da considerare

- ✓ da una parte la **gestione finanziaria oculata e attenta** dell'Agenzia, che assicura: **(1)** la veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa del bilancio annuale e pluriennale di previsione; **(2)** la verifica periodica dello stato di accertamento delle entrate e di impegno delle spese; **(3)** la regolare tenuta della contabilità economico-patrimoniale e la salvaguardia degli equilibri finanziari e complessivi della gestione e dei vincoli di finanzia pubblica; **(4)** la capacità di programmazione nell'impiego delle risorse e



l'adeguatezza del sistema di monitoraggio dei flussi finanziari, entrambe condizioni essenziali per assicurare un buon grado di liquidità operativa ((l'ITP relativo all'anno 2019 è stato pari a -20,47);

- ✓ dall'altra parte, l'**insufficienza delle risorse finanziarie** dell'Agenzia al fine di compiere quel "salto di qualità" necessario per riaffermarsi nel suo ruolo di soggetto promotore dello sviluppo turistico della Basilicata. Le risorse finanziarie sulle quali l'A.P.T. può contare, infatti, sono (appena) sufficienti all'attività ordinaria fin qui svolta. Lo stesso contributo ordinario, pari attualmente a € 2.600.000,00, se visto in un'ottica di necessario potenziamento delle risorse umane e strumentali, è insufficiente a garantire il superamento degli attuali punti di debolezza dell'Agenzia. La nuova Direzione Generale sta agendo, in merito, su due fronti: **chiedendo maggiori risorse alla Regione Basilicata e, allo stesso tempo, "intercettando" nuove fonti di finanziamento, soprattutto europee.**

Essendo già stato approvato, con deliberazione del Direttore Generale n° 115 del 13/07/2020, il bilancio consuntivo 2019 (consultabile nella Sezione "Amministrazione Trasparente/Bilanci" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it), si riportano di seguito le tabelle con i dati finali della gestione 2019.

Tabella n° 12 - Composizione delle entrate effettive per titoli 2017-2019

ENTRATE EFFETTIVE							
ENTRATE (Accertamenti)		2017	% sul totale	2018	% sul totale	2019	% sul totale
TITOLO II - Entrate Correnti	Finanziamenti Regionali Ordinari	2.600.000,00	34,42%	2.600.000,00	40,88%	2.791.966,79	42,22%
	Fondi Regionali Vincolati	504.600,24	6,68%	300.000,00	4,72%	100.000,00	1,51%
TITOLO III - Entrate Extra Tributarie	Proventi vari	0	0,00%	0	0,00%	14,01	0,00%
TITOLO IV (II) - Entrate da Fondi dell'U.E. e Finanziamenti Regionali Straordinari	POR e Fondi U.E.	4.129.085,54	54,66%	3.172.670,94	49,88%	3.435.253,00	51,95%
	Finanziamenti Regionali Straordinari	320.291,09	4,24%	287.500,00	4,52%	239.938,90	3,63%
	Finanziamenti Regionali Vincolati	0,00	0,00%		0,00%	45.051,76	0,68%
TOTALE ENTRATE ACCERTATE		7.553.976,87	100,00%	6.360.170,94	100,00%	6.612.224,46	100,00%

Tabella n° 13 - Indicatori di realizzazione delle entrate 2017-2019

INDICATORI DI REALIZZAZIONE DELLE ENTRATE (in conto competenza)		2017			2018			2019		
ENTRATE (Accertamenti e Riscossioni)		Accertamenti	Riscossioni	% risc /acc	Accertamenti	Riscossioni	% risc /acc	Accertamenti	Riscossioni	% risc /acc
TITOLO II - Entrate Correnti	Finanziamenti Regionali Ordinari	2.600.000,00	2.600.000,00	100,00%	2.600.000,00	2.600.000,00	100,00%	2.791.966,79	2.791.966,79	100,00%
	Fondi Regionali Vincolati	504.600,24	504.600,24	100,00%	300.000,00	300.000,00	100,00%	100.000,00	100.000,00	100,00%
TITOLO III - Entrate Extra Tributarie	Proventi vari	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	14,01	14,01	100,00%
TITOLO IV (II) - Entrate da Fondi dell'U.E. e Finanziamenti Regionali Straordinari	POR e Fondi U.E.	4.129.085,54	3.209.574,35	77,73%	3.172.670,94	1.852.774,37	58,40%	3.435.253,00	2.746.602,29	79,95%
	Finanziamenti Regionali Straordinari	320.291,09	320.291,09	100,00%	287.500,00	287.500,00	100,00%	239.938,90	239.938,90	100,00%
	Finanziamenti Regionali Vincolati	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	45.051,76	33.940,00	75,34%
TOTALE ENTRATE ACCERTATE		7.553.976,87	6.634.465,68	87,83%	6.360.170,94	5.040.274,37	79,25%	6.612.224,46	5.912.461,99	89,42%



Tabella n° 14 - Dinamica della spesa 2017-2019

DINAMICA DELLE SPESE EFFETTIVE						
SPESE (Impegni)	2017	% sul totale	2018	% sul totale	2019	% sul totale
TITOLO I - Spese Correnti						
1.01: Oneri Diversi	0,00	0,00%	0,00	0,00%	50.000,00	0,84%
1.02: Spese per gli Organi APT	147.077,48	2,11%	144.689,09	1,61%	210.245,51	3,51%
1.03: Spese per il Personale	956.975,84	13,75%	1.482.937,24	16,52%	1.071.572,89	17,90%
1.04: Spese Generali	143.792,03	2,07%	194.281,45	2,16%	157.136,03	2,62%
2.03: Sostegno alle Associazioni Pro-Loco	212.877,71	3,06%	356.277,91	3,97%	104.138,11	1,74%
2.04: Incentivi Turismo Scolastico Congressuale e di Gruppo	150.000,00	2,15%	0	0,00%	0,00	0,00%
2.08: Promozione-Valorizzazione Risorse Turist.	1.325.728,92	19,04%	1.532.678,95	17,08%	969.791,18	16,20%
TITOLO II - Spese in Conto Capitale						
2.01: Valorizzazione e Abbellimento Territorio	82.961,46	1,19%	0,00	0,00%	45.051,76	0,75%
2.02: Promozione Territoriale	150.598,96	2,16%	215.802,57	2,40%	305.321,43	5,10%
2.05: Progetti Speciali	42.311,72	0,61%				
2.06: Gestione fondi U.E.	3.716.488,77	53,38%	5.028.844,70	56,04%	3.049.471,36	50,93%
2.09: Spese in C/Capitale	33.507,91	0,48%	18.881,77	0,21%	25.082,71	0,42%
TOTALE SPESE EFFETTIVE IMPEGNATE	6.962.320,80	100,00%	8.974.393,68	100,00%	5.987.810,98	100,00%

Tabella n° 15 - Indicatori di realizzazione della spesa 2017-2019

INDICATORI DI REALIZZAZIONE DELLA SPESA (in conto competenza)									
SPESE (Impegni e Pagamenti)	2017			2018			2019		
	Impegni	Pagamenti	% pag /imp	Impegni	Pagamenti	% pag /imp	Impegni	Pagamenti	% pag /imp
Spese Correnti	2.936.451,98	2.479.803,28	84,45%	3.710.864,64	2.574.432,88	69,38%	2.562.883,72	2.090.302,08	81,56%
Spese in Conto Capitale	4.025.868,82	3.255.752,10	80,87%	5.263.529,04	2.960.390,59	56,24%	3.424.927,26	2.237.873,26	65,34%
Totale Spese	6.962.320,80	5.735.555,38	82,38%	8.974.393,68	5.534.823,47	61,67%	5.987.810,98	4.328.175,34	72,28%



4. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Nel 2019 l'A.P.T. non ha dato attuazione alle disposizioni in materia di pari opportunità dettate dal D. Lgs. n° 165/2001 e ss.mm.ii. e dallo stesso D. Lgs. n° 150/2009 e ss.mm.ii.

In considerazione di ciò, nel Piano della *Performance* 2020-2022 è stato previsto uno specifico obiettivo operativo di miglioramento della “qualità lavorativa” dell’Agenzia, da realizzare anche attraverso la **costituzione del C.U.G.** (Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) previsto dall’art. 57 del D. Lgs. n° 165/2001 e ss.mm.ii. e la conseguente **adozione del piano delle azioni positive** previsto dall’art. 48 del D. Lgs. n° 198/2006 e ss.mm.ii.



5. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

5.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità per la redazione della Relazione

La redazione della relazione sulla *performance* dell'A.P.T. rientra nelle competenze del Servizio "Risorse Umane", che supporta la Direzione Generale per tutti gli adempimenti relativi al ciclo di gestione della *performance*.

Il processo di redazione della presente Relazione è stato, quindi, avviato a gennaio 2020 dal Responsabile pro tempore del suddetto Servizio, che ha richiesto alle strutture organizzative di rendicontare le attività svolte in relazione a quelle programmate, compilando le schede a tal fine predisposte, con l'indicazione, per ciascun obiettivo, di indicatore/i, target 2019, valore/i a consuntivo e fonte dei dati, nonché eventuali eventi significativi verificatisi/azioni correttive apportate/da apportare.

E' stato, poi, completato dal nuovo Responsabile del Servizio "Risorse Umane", subentrato a marzo 2020, che ha chiesto alle strutture organizzative di integrare/specificare i dati riportati nelle schede di rendicontazione di cui sopra, nonché di fornire ogni altro elemento utile ai fini di una compiuta disamina dell'attività complessiva svolta dall'A.P.T. nel corso del 2019.

Sulla base dei dati acquisiti, il Responsabile del Servizio "Risorse Umane" ha, quindi, provveduto, con il supporto dei medesimi funzionari che hanno elaborato e fornito i suddetti dati, alla redazione della presente Relazione. Il documento è stato, poi, condiviso ed approvato dal Direttore Generale.

La presente Relazione è stata completata ed approvata nel corrente mese di settembre, con qualche ritardo, quindi, rispetto al termine del 30 giugno previsto dal D. Lgs. n° 150/2009. Tale ritardo è stato causato dal fatto che a dover misurare e valutare la *performance* relativa all'anno 2019 siano stati il nuovo Direttore Generale (insediatosi a dicembre 2019) e il nuovo Responsabile del Servizio "Risorse Umane" (subentrato a marzo 2020), entrambi estranei al ciclo della *performance* da rendicontare e valutare e, peraltro, entrambi impegnati ad affrontare l'impatto che l'emergenza "COVID" ha avuto sull'organizzazione del lavoro dell'A.P.T.

Alla necessità di procedere, con il coinvolgimento dei responsabili delle diverse strutture organizzative, ad un supplemento di istruttoria finalizzato ad un maggiore approfondimento dei dati e dei documenti relativi alla *performance* 2019, e di acquisire, dal precedente Direttore Generale, la valutazione delle performance individuali, si è aggiunta, infatti, la difficoltà di portare avanti l'attività e gli adempimenti ordinari dell'Ente in un periodo "emergenziale", in cui la priorità è stata quella di procedere ad una progressiva riorganizzazione complessiva del lavoro dell'Agenzia al fine di garantire la continuità della sua azione e, al tempo stesso, tutelare la salute e sicurezza dei propri dipendenti in un contesto normativo nazionale e regionale peraltro in continua evoluzione.

5.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

Il ciclo di gestione della *performance* dell'A.P.T. nel 2019 ha avuto inizio formalmente con l'adozione del **Piano della Performance per il triennio 2019-2021** con deliberazione del Direttore Generale n° 139 del 23/07/2019 (consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente/Performance" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it).

Il ritardo, rispetto al termine previsto dal D. Lgs. n° 150/2009, è stato dovuto, da un lato, al ritardo con cui la Regione Basilicata ha approvato, con la L.R. 4/07/2019, n° 10, il bilancio di previsione 2019-2021 che l'Agenzia aveva adottato con deliberazione del Direttore Generale n°



32 del 13/02/2019 e, dall'altro lato, alla necessità di procedere preliminarmente alla personalizzazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* di cui alla D.G.R. n° 1391 del 28/12/2018. Dopo l'iniziale adozione del Sistema regionale, l'A.P.T. ha, infatti, avviato il procedimento per la personalizzazione del suddetto Sistema alle proprie peculiarità organizzative, che si è concluso con l'**adozione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'A.P.T.** con deliberazione del Direttore Generale pro tempore n° 122 del 12/06/2019 (consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente/Performance" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it). Il nuovo sistema ha ottenuto il parere positivo dell'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V. con nota prot. n° 46 del 13/03/2020, ma, come specificato nella delibera del nuovo Direttore Generale n° 74 dell'11/05/2020 e per le ragioni ivi esplicitate, è stato utilizzato a partire dall'annualità 2019.

Il ritardo nell'adozione formale del piano della *performance* non ha, in ogni caso, influito sul **corretto e tempestivo avvio del ciclo della performance**. E questo in quanto l'attività di programmazione era già stata in sostanza effettuata attraverso l'adozione del programma delle attività dell'A.P.T. per il 2019 (v. la deliberazione del Direttore generale pro tempore n° 296 del 31/12/2018 consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali/Atti generali" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it), ed i relativi obiettivi di *performance* erano stati formalmente affidati ai Responsabili dei Servizi dell'Agenzia in un'apposita riunione svoltasi il 7/01/2019 (v. verbale prot. n° 0217/2.1 dell'11/01/2019).

Il Piano, che è stato poi leggermente modificato con deliberazione dello stesso Direttore generale n° 161 del 30/09/2019 a seguito del monitoraggio intermedio, è stato redatto in raccordo con gli altri strumenti di pianificazione e programmazione dell'Agenzia, dal programma delle attività promozionali al bilancio di previsione al piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza, risultando, quindi, il **momento di sintesi di tutti questi strumenti**.

Da quanto sopra, si ritiene di poter affermare che il Ciclo di gestione della *performance* dell'A.P.T. è sostanzialmente corretto ed efficace, non presentando particolari punti di debolezza o criticità. Presenta, tuttavia, ancora indiscussi **margini di miglioramento**, in particolare per quel che concerne sia il processo di redazione del Piano della *performance* sia i suoi contenuti ed il raccordo con gli altri strumenti di pianificazione e programmazione dell'Agenzia, a loro volta strettamente collegati a quelli della Regione Basilicata.

E' per questo che, nell'ottica del miglioramento continuo del Ciclo di gestione della *performance*, nel piano della *performance* 2020-2022 è stato previsto:

- ✓ di avviare l'attività di redazione dell'aggiornamento 2021-2023 già ad ottobre 2020, secondo un più strutturato coinvolgimento dei Responsabili dei Servizi dell'Agenzia (a partire dal Responsabile del Servizio Finanziario), così da garantire un maggior raccordo con tutti gli altri strumenti della pianificazione e programmazione dell'attività dell'A.P.T. e una maggiore sinergia fra ciclo della *performance* e ciclo della programmazione economico-finanziaria. L'obiettivo è anche quello di promuovere l'affermazione di una cultura della *performance* che non sia più avvertita e concepita come mero "adempimento di legge" bensì come un "*utile strumento di lavoro*";
- ✓ di favorire, nella redazione del piano, l'interazione anche con gli *stakeholder* esterni, per individuarne e considerarne le aspettative e le attese e di trasmettere il Piano all'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V., prima dell'adozione, per l'acquisizione di contributi e indicazioni di miglioramento;



- ✓ di arricchire progressivamente i contenuti del Piano secondo gli indirizzi e le linee guida della CIVIT/ANAC e del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- ✓ di dare sempre maggiore centralità alla *performance* organizzativa, definendo obiettivi (strategici e operativi) sempre più rilevanti con riferimento ai diversi ambiti della *performance* organizzativa indicati dall'art. 8 del D. Lgs. n° 150/2009, ed indicatori sempre più idonei a consentirne la misurazione e valutazione;
- ✓ di utilizzare i risultati della *performance* individuale, non solo ai fini dell'erogazione del trattamento economico accessorio e per l'attribuzione di progressioni economiche, ma anche per individuare i *gap* di competenza e definire percorsi formativi e professionali specifici;
- ✓ di valutare la possibilità di dotare l'Agenzia, a decorrere dal 2021, di un sistema informativo di supporto alle attività di gestione del ciclo della *performance*, utile soprattutto ai fini del monitoraggio intermedio e della rendicontazione finale della *performance* (artt. 6 e 10 del D. Lgs. n° 150/2009)

Per quanto riguarda, invece, la misurazione e valutazione della *performance* 2020, sulla base dell'esperienza fatta in sede di redazione della presente relazione si è deciso di utilizzare, non più schede di rilevazione riepilogative relative a tutti gli obiettivi strategici ed operativi assegnati ad ogni struttura, ma singole schede per ciascun obiettivo, così da rendere la rendicontazione intermedia e finale più completa e dettagliata.



6. ALLEGATI

Al fine di redigere un documento snello e comprensibile, si è seguito il suggerimento della delibera CIVIT n° 5/2012 di accompagnare la presente Relazione con una serie di allegati, di seguito elencati, che raccolgono le informazioni di maggior dettaglio:

- ✓ Allegato 1 - Rapporto sull'indagine del benessere organizzativo 2019
- ✓ Allegato 2 - Analisi delle attività allegata al bilancio consuntivo 2019
- ✓ Allegato 3 - Rapporto sulla percezione della qualità dei servizi erogati dall'A.P.T. agli operatori economici iscritti all'albo fornitori - 1° semestre 2019
- ✓ Allegato 4 - Rapporto sulla percezione della qualità dei servizi erogati agli operatori economici che hanno partecipato alle fiere suggerite dall'A.P.T. nel 2019
- ✓ Allegato 5 - Albero della *performance* 2019
- ✓ Allegato 6 - Schede di rilevazione del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi strategici ed operativi 2019
- ✓ Allegato 7 - Scheda di valutazione della *performance* organizzativa 2019