

AGENZIA DI PROMOZIONE TERRITORIALE
APT BASILICATA

BASILICATA

Turistica



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2020

(Deliberazione del Direttore Generale n. ____ del ____)



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 2020 rispetto ai singoli obiettivi strategici ed operativi definiti nel Piano della Performance 2020-2022, approvato con deliberazione dello scrivente Direttore Generale n° 79 del 22/05/2020 e successivamente modificato con deliberazione n° 154 del 30/09/2020.

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/OIV del 1° febbraio 2018, nonché nelle Linee guida per la Relazione annuale sulla performance del Dipartimento della Funzione Pubblica n° 3/2018.

È, 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.

Così come già la relazione sulla performance relativa al 2019, anche il presente documento, e soprattutto la seconda sezione, e i relativi allegati, sono stati redatti tenendo in particolare considerazione i rilievi/suggerimenti formulati in diverse occasioni dall'Autorità Regionale per la Valutazione e il Merito-O.I.V.

Si è, così, riportato in modo 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 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, poi, data evidenza ai risultati conseguiti in termini di performance organizzativa ed individuale. **In questa mia prefazione voglio infine evidenziare un elemento importante. La relazione seguente è un documento "tecnico" sulla capacità strategica, organizzativa e operativa di un Ente che si occupa di promozione del territorio e di turismo. Nella ciclicità dell'azione di monitoraggio della performance, che avviene nella continuità gestionale anno dopo anno, va ricordato ciò che il 2020 ha significato per il mondo del turismo, e quindi per l'Agenzia di Promozione Territoriale della Basilicata. Un anno diverso da tutti gli altri, con terribili sfide, nuove e impreviste giorno dopo giorno, e con un ruolo, quello dell'APT, interpretato anche nella volontà di garantire un sostegno (in alcuni casi anche solo morale) a un sistema di stakeholders improvvisamente privo di ogni certezza, oltre che di ogni forma di reddito. In un contesto tale, caratterizzato dalla necessità di riorganizzare le attività lavorative secondo le disposizioni per il contenimento della pandemia, si è operato nella massima sicurezza dei dipendenti e nella piena efficacia dell'azione organizzativa. Gli obiettivi raggiunti da ciascuno, e dall'Ente nel suo complesso, hanno pertanto un valore che trascende quello misurabile, ed è direttamente proporzionale alla passione e all'impegno profusi nell'operare in condizioni così complesse. La bontà dell'azione svolta è testimoniata, oltre che da quanto riportato in queste pagine, dal riconoscimento conferito all'APT da parte degli operatori, "per l'azione svolta nel periodo della pandemia", e dai risultati di posizionamento che oggi la Basilicata intera sta vivendo, anche a seguito delle strategie definite nel periodo del lockdown.**

Approvata con deliberazione dello scrivente, la presente relazione sarà pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente/Performance" 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. Il contesto esterno di riferimento	5
1.2. L'Amministrazione	6
1.2.1 - Funzioni e compiti dell'Agenzia.....	6
1.2.2 - La struttura organizzativa e la dotazione organica	8
1.2.3 - Le risorse finanziarie	10
1.2.4 - I risultati raggiunti.....	11
1.2.5 Il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi	12
1.3. Le criticità e le opportunità.....	14
2. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	15
2.1. Albero della performance	15
2.2. Obiettivi strategici e operativi	16
2.2.1 Standard di qualità dei servizi.....	22
2.2.2 Stato di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020-2022	25
2.2.3 Performance organizzativa	26
2.3. Obiettivi individuali.....	28
3. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	31
4. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	33
5. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	34
5.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità per la redazione della Relazione	34
5.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance	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

L'analisi del contesto esterno di riferimento evidenzia come, nello svolgimento della sua azione, nel 2020 l'A.P.T. si è trovata ad operare in una realtà che - già caratterizzata da rilevanti problematiche di ordine socio-economico stigmatizzate annualmente dai dati della Banca d'Italia e dell'ISTAT - ha risentito in maniera significativa degli effetti dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Dai dati disponibili (<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economie-regionali/2020/2020-0039/index.html>) risulta che nel 2020 la diffusione dell'epidemia in Basilicata, benché più contenuta rispetto ad altre aree del Paese, ha avuto un impatto significativo sull'economia regionale che già era risultata in lieve flessione nel corso del 2019. Le ricadute economiche del COVID-19 si sono dispiegate su tutti i principali fattori produttivi, compreso quello del turismo che, invece, aveva avuto un andamento positivo nel 2019. **Il turismo, infatti, è stato uno dei comparti più colpiti a livello globale dall'emergenza sanitaria ed ha risentito del forte calo della domanda.**

I dati sui flussi turistici lucani - monitorati dall'Area C.E.D. dell'A.P.T. e pubblicati periodicamente sul sito web istituzionale www.aptbasilicata.it - indicano che, in linea con l'andamento nazionale, le presenze di turisti presso le strutture ricettive regionali si sono più che dimezzate nel corso del 2020.

La flessione è stata particolarmente elevata nel periodo interessato dalle misure più restrittive adottate per il contenimento dell'epidemia, per poi ridursi nei mesi successivi, quando le presenze hanno in parte recuperato i livelli dell'anno precedente, e tornare poi ad aumentare ancora negli ultimi mesi dell'anno, a causa delle nuove misure restrittive adottate dopo l'estate. La flessione è stata, poi, più marcata per la componente straniera, che negli ultimi anni aveva manifestato, invece, tassi di crescita più sostenuti rispetto a quella interna. Sulla dinamica turistica ha inciso anche il minor afflusso nella città di Matera, dove le presenze sono diminuite in misura superiore al 60%, nonostante nel mese di agosto i turisti italiani siano risultati in crescita rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

Il calo della domanda ha avuto inevitabilmente effetti significativi sia sul numero di imprese operanti nel settore che, conseguentemente, sull'occupazione. L'indicatore di natalità delle imprese dei servizi lucane è diminuito, infatti, soprattutto nei servizi di alloggio e ristorazione e nel commercio al dettaglio, facendo registrare una forte contrazione dell'occupazione.



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 tecnostuttura 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) predisporre 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 tuttora 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 31/12/2020:

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

Categoria	Profili professionali	Dotazione organica prevista	Personale di ruolo in servizio al 31/12/2020	Personale in comando da altre P.A. al 31/12/2020	Personale complessivo al 31/12/2020
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	0
	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	1	3
	D3 Funzionario (specialista in attività amministrativo-contabili, promozionali, informatiche, di comunicazione ed editoria)	13	4	1	5
Dirigenti	Dirigente	2	0	0	0
TOTALI		32	15	2	17

Come si evince dalla tabella n° 1, l'organico dell'A.P.T. è notevolmente e sempre più 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 sottodimensionamento (quantitativo e qualitativo) dell'organico è compensato dalla professionalità e dall'impegno dei dipendenti presenti che riescono comunque a conseguire sempre ottimi risultati di *performance* (v., *infra*, par. 1.2.4). Limita, però, fortemente l'azione



dell’Agenzia, che necessita, infatti, di maggiori risorse umane e di ulteriori professionalità e competenze. E’ in considerazione di ciò che nel corso del 2020 si è proceduto ad un’accurata analisi:

- dei fabbisogni di nuovo personale dell’A.P.T., in termini non solo quantitativi, ma anche e soprattutto qualitativi, al fine di procedere all’acquisizione delle professionalità mancanti;
- e dei fabbisogni formativi del personale in servizio, al fine di accrescere e/o rafforzare le competenze professionali dei dipendenti.

L’analisi dei fabbisogni di nuovo personale ha portato all’**avvio del processo di predisposizione, a norma dell’art. 6 del D. Lgs. n° 165/2001 e ss.mm.ii., del piano dei fabbisogni di personale per il triennio 2021-2023, con contestuale rimodulazione della dotazione organica e revisione dell’assetto organizzativo.** Processo che sarà completato a breve e che si ritiene costituirà un importante fattore di miglioramento della *performance* complessiva dell’Agenzia (v., *infra*, par. 3.2).

L’analisi dei fabbisogni formativi del personale in servizio, dal canto suo, ha portato la Direzione Generale a porre le **politiche formative al centro del processo di sviluppo e valorizzazione del personale** e ad individuare nel piano annuale di formazione lo strumento fondamentale per l’attuazione di tali politiche. Strumento che è stato accolto con favore dai dipendenti, come occasione di effettiva crescita ed arricchimento professionali (v., *infra*, par. 3.2).

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. Necessita, tuttavia, di maggiori risorse per fare il “salto di qualità” al quale aspira, sia sul versante interno, al fine di superare le criticità tuttora presenti, che sul versante esterno, per consolidare il ruolo di attore principale della politica di promozione territoriale della Basilicata in cui si è affermata.



1.2.4 - I risultati raggiunti

L'analisi complessiva dei risultati raggiunti dall'A.P.T. al termine del ciclo della *performance* del 2020 evidenzia come l'Agenzia sia riuscita a mantenere **elevati livelli di performance nonostante le difficoltà e le incertezze derivanti dal particolarissimo periodo storico in cui ha operato**.

Come anticipato al paragrafo 1.1, nel 2020 l'azione dell'A.P.T. è stata fortemente condizionata dall'emergenza epidemiologica da COVID-19. Ha dovuto, infatti, far fronte alla sfida di garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, assicurando, allo stesso tempo, la continuità, celerità, efficacia ed efficienza della sua azione amministrativa a supporto degli operatori del turismo. Sfida vinta attraverso **l'introduzione del lavoro agile**, che ha avuto un inevitabile forte impatto sull'organizzazione del lavoro dell'Agenzia, richiedendo al personale una notevole capacità di adattamento, ma che le ha consentito di continuare ad operare con ritmi e risultati pressoché immutati rispetto al passato in entrambi i principali settori di intervento e miglioramento indicati nel piano della *performance*: **l'organizzazione interna e le cd. "attività core"**.

- Organizzazione interna

Sul versante interno, infatti, nonostante l'emergenza epidemiologica in atto, la scelta della nuova Direzione Generale, in sede di redazione del piano della *performance* 2020-2022, era stata quella di prevedere, per l'anno 2020, una serie di interventi "strutturali" finalizzati a porre le basi per poter poi agire, nel biennio 2021-2023, 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".

Come si illustrerà, in dettaglio, al paragrafo 2.2, **l'Agenzia è riuscita a realizzare pressoché tutti gli interventi "strutturali" programmati**, ottenendo, così, i risultati sperati in termini di miglioramento gestionale e organizzativo, delle competenze e del grado di soddisfazione del personale, degli aspetti legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, etc. E, questo, nonostante l'impegno e il tempo che ha dovuto dedicare ai continui aggiustamenti e adattamenti della propria organizzazione del lavoro in relazione all'evolversi dell'emergenza epidemiologica e della relativa normativa nazionale e regionale (decreti-legge, DPCM, ordinanze, protocolli di sicurezza, direttive, che si sono susseguiti nel tempo).

- "Attività core" dell'Agenzia

Sul versante esterno, si è riusciti, poi, ad operare efficacemente in un contesto caratterizzato da un livello straordinario di imponderabilità degli eventi, di difficoltà delle decisioni, di progressiva gravosità della congiuntura socio-economica legata all'emergenza sanitaria, che ha causato danni all'intera filiera turistica allargata.

A poche settimane dal lancio del nuovo corso dell'APT alla BIT di Milano sotto le parole chiave di "integrazione, innovazione, internazionalizzazione", l'Agenzia si è infatti, dovuta ripiegare per ridefinire le sue politiche e le sue azioni alla luce dell'evolversi della pandemia, cercando soluzioni che fossero il più possibile efficaci e in sintonia con le attese che il mercato, al suo riattivarsi, avrebbe manifestato in termini di domanda. Lo stesso "Piano annuale delle attività dell'APT per il 2020" (allegato al bilancio di previsione 2020 e consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente/Bilanci" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it), pur ponendosi in continuità con la programmazione degli anni precedenti, è stato ricalibrato in funzione delle necessità derivanti dalla ridefinizione del settore turistico in relazione all'emergenza COVID.



Sono state, così, previste - e poi poste in essere - tutta una serie di iniziative - da quelle di supporto agli operatori del settore a quelle di promo-commercializzazione, comunicazione e media planning, a quelle di marketing - illustrate in dettaglio nella parte introduttiva del "Piano Marketing - Piano delle attività 2021" (All. 1). Tali iniziative hanno consentito all'A.P.T., non solo il **pieno raggiungimento di tutti gli obiettivi di performance** (v., *infra*, par. 2.2), ma anche - e soprattutto - il conseguimento di **importanti risultati di marketing**: - la Basilicata è rientrata nella top ten delle regioni italiane per il "*regional tourism reputation index*" 2020, l'indagine Demoskopika sull'attrattività delle regioni italiane; - Matera e la Basilicata sono risultate fra le sei destinazioni d'Italia 2021 consigliate da "*Condé Nast*", mercato di lingua spagnola; - Matera è rientrata tra i "500 luoghi più belli del Pianeta" (terza destinazione italiana, 12ma europea, 44ma globale) secondo Lonely Planet; - Matera è "*Traveller's Choice - Best of the Best 2021*" di Tripadvisor nella categoria "destinazioni di tendenza".

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*, par. 5.1), il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi non costituisce (ancora) un fattore di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa dell'A.P.T.

Ciò nonostante, l'Agenzia ha acquisito col tempo sempre maggiore consapevolezza del fatto che, per realizzare efficacemente il suo mandato e la sua mission, deve "aprirsi sempre più verso l'esterno", non solo promuovendo sempre maggiori livelli di trasparenza, ma anche interloquendo sempre più con i suoi stakeholder anche al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari della sua attività e dei suoi servizi.

Questo processo è iniziato "spontaneamente" nel 2019 con la rilevazione del grado di soddisfazione di alcuni degli stakeholder esterni e, precisamente, degli operatori economici che forniscono beni e servizi all'A.P.T., degli operatori turistici che partecipano alle fiere suggerite dall'A.P.T. e degli utenti dei servizi del Basilicata Open Space di Matera (v. "*Relazione sulla performance 2019*" pubblicata nella sezione "*Amministrazione Trasparente/Performance*" del sito web istituzionale dell'Agenzia www.aptbasilicata.it).

Nel 2020, l'emergenza epidemiologica da COVID-19 ha impedito di rilevare il grado di soddisfazione dei suddetti stakeholder, (All. 2). La sospensione delle fiere e la mancanza di visitatori dell'Open Space per quasi tutto l'anno hanno reso, infatti, i relativi campioni assolutamente non significativi.

Allo stesso tempo, però, proprio nel 2020 si è avviato, sulla base delle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n° 4 del 28/11/2019 sulla "valutazione partecipativa nelle pubbliche amministrazioni", **un più strutturato processo di graduale implementazione di un adeguato sistema di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni**. Tale processo, partito dalla mappatura degli utenti, ha portato alla previsione - nel progetto di sviluppo del nuovo sito istituzionale dell'A.P.T. di prossima attivazione - di una **sezione dedicata alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dell'Agenzia**.

Non solo! Nel 2020 l'APT ha adottato un "nuovo metodo di lavoro", basato sul **confronto con gli operatori del settore turistico lucano** (associazioni e reti di imprese, consorzi, associazioni di categoria, etc.) con l'esplicito fine di individuare, in forma partecipata e condivisa, gli obiettivi da conseguire e le principali azioni da adottare. Tale metodo di lavoro, introdotto in pieno *lockdown* con il ciclo di *webinar* "*Per un nuovo turismo lucano*", è proseguito con una serie di incontri volti a definire il "PARTI Basilicata - piano di Azione per la Ripresa del Turismo in



Basilicata” voluto dal Dipartimento regionale Politiche di Sviluppo ed ha portato, nei primi mesi del 2021, all’importante risultato dell’**attivazione di un tavolo di coordinamento pubblico-privato per il marketing turistico regionale**, prezioso strumento per fare rete e condividere criticità, priorità e scelte riguardanti un settore cruciale per l’economia regionale.



1.3. *Le criticità e le opportunità*

Nonostante il già evidenziato perdurante e sempre più consistente sottodimensionamento di organico e le difficoltà congiunturali legate all'emergenza epidemiologica da COVID-19, **non si sono registrate particolari criticità nel raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano della Performance 2020-2022.**

I dati riportati, *infra*, al paragrafo 2.2 dimostrano, infatti, il pieno raggiungimento di pressoché tutti gli obiettivi sia strategici che operativi. Il raggiungimento dei 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 2020** *"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 resisi 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*, hanno dato l'opportunità alla nuova Direzione Generale dell'Agenzia di continuare, nel 2021, sulla strada intrapresa nel 2020, di prevedere obiettivi di *performance* sempre più innovativi e sfidanti.

In particolare, sul versante esterno, superata la fase più drammatica dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, l'A.P.T. ha, infatti, riavviato la strategia per lo sviluppo del turismo lucano, sospesa subito dopo la BIT di Milano, basata sulle **tre parole chiave "integrazione dell'offerta, internazionalizzazione delle strategie di marketing e comunicazione, innovazione dei metodi e degli strumenti di azione"**, che ha tradotto in innovativi e sfidanti obiettivi di *performance* nel piano 2021-2023.



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 2020-2022 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 2020. Il suddetto Albero della *Performance*, già allegato al piano, viene riportato in allegato alla presente relazione (All. 2)

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 2020-2022**, tutti assegnati alla responsabilità della Direzione Generale, sono quelli riportati nella tabella n° 3, dove sono stati indicati anche: **(1)** la/e linea/e strategica/che di riferimento; **(2)** le risorse umane impegnate; **(3)** gli indicatori ed il risultato atteso (target) per il solo 2020.

Tabella n° 3 - Obiettivi strategici Piano della *Performance* 2020-2022

Codice obiettivo	Descrizione obiettivo	Linea strategica	Risorse Umane*	Peso (^)	Indicatori	Target (2020)
OS1	Realizzazione di azioni promozionali sui mercati nazionali ed internazionali (europei ed extra europei) anche attraverso iniziative congiunte con enti e istituzioni	AS1 - AS3	8	10%	N° azioni promozionali	8
OS2	Realizzazione di azioni di miglioramento su aspetti comunicazione, promozione e valorizzazione territoriale	AS2 - AS3 - AS4	5	15%	N° di progetti	3
					N° passaggi tele./giorn/etc.	40
OS3	Miglioramento relazioni con gli utenti esterni	AS4	5	15%	N° iniziative	2
OS4	Miglioramento delle competenze e del grado di soddisfazione del personale dipendente	AS5	2	10%	N° azioni di miglioramento	3
OS5	Miglioramento gestionale e organizzativo	AS5	6	25%	N° azioni di miglioramento	4
OS6	Miglioramento aspetti legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	AS5	7	5%	N° incidenti e n° di mancati incidenti	max 1; max 5
OS7	Miglioramento performance legate agli standard di qualità	AS5	15	10%	% media miglioramento degli standard rispetto all'anno 2019	0%
OS8	Creazione di un contesto sfavorevole alla corruzione (Obiettivo del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2020)	AS5	7	10%	N° di azioni	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)

(^) - definito in base all'importanza di ciascun obiettivo ai fini dell'attuazione della mission dell'Agenzia e all'impegno necessario per raggiungerlo



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., con incarico di Posizione Organizzativa ai sensi del C.C.N.L. di comparto, 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 2020-2022

Codice obiettivo	Descrizione obiettivo	Codice obiettivo strategico	Responsabile	Risorse umane*	Indicatori	Target
OS1.1	Verifica interesse di nuovi mercati nazionali ed esteri per la Basilicata attraverso azioni spot, sia in termini di partecipazione ad appuntamenti di settore sia con azioni di marketing diretto e indiretto	OS1	Responsabile P.O. Marketing	6	N° format	2
OS1.2	Valorizzazione azioni di promozione territoriale proposte da privati	OS1	Responsabile P.O. Marketing	7	N° azioni	3
OS2.1	Campagne di comunicazione dei turismi della Basilicata sui mercati obiettivo	OS2	Responsabile P.O. Progetti Territoriali	3	N° atti	5
OS2.2	Nuovi prodotti di comunicazione e promozione turistica plurilingua	OS2	Responsabile P.O. Progetti Territoriali	4	N° prodotti	1
OS3.1	Implementazione di un adeguato sistema di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni (D. Lgs. n. 150/2009 – Linee guida n. 4/2019)	OS3	Responsabile P.O. Statistica, Ricettiv. e Sistemi Informativi	2	N° azioni	1
OS3.2	Realizzazione di iniziative di accompagnamento all'innovazione del prodotto e dell'offerta	OS3	Responsabile P.O. Marketing	3	N° azioni	2
OS4.1	Incremento delle attività formative dedicate al personale dipendente	OS4	Responsabile P.O. Risorse Umane	2	N° dipendenti con attività formativa/n° totale dipendenti	> 10% rispetto al 2019
OS4.2	Azioni tese a migliorare la "qualità lavorativa" dell'Agenzia	OS4	Responsabile P.O. Risorse Umane	2	N° azioni	2
OS5.1	Aggiornamento e/o adozione di atti organizzativi/regolamenti di carattere generale	OS5	Responsabile P.O. Affari Generali	2	N° atti aggiornati/adottati	1

(*) - 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
OS5.2	Aggiornamento e/o adozione di atti organizzativi/ regolamentari di carattere amministrativo/contabile e/o patrimoniale	OS5	Responsabile P.O Patrimonio, Bilan. e Sicurezza	2	N° atti aggiornati/ adottati	2
OS5.3	Sistematizzazione acquisti su piattaforma telematica APT, MEPA e convenzioni CONSIP	OS5	Responsabile P.O Patrimonio, Bilan. e Sicurezza	3	% acquisti piattaforma e telemat. rispetto al totale	almeno il 70%
OS5.4	Avvio processo di digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali (D. Lgs. n. 82/2005)	OS5	Responsabile P.O. Statistica, Ricettiv. e Sistemi Informativi	2	N° azioni	2
OS6.1	Interventi di miglioramento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro	OS6	Responsabile P.O Patrimonio, Bilan. e Sicurezza	7	N° interventi	2
OS7.1	Mantenimento degli standard legati all'Area Progetti Territoriali-Eventi-Editoria-Comunicazione	OS7	Responsabile P.O. Progetti Territoriali, Eventi, Editoria e Comunicazione	4	Mantenim. medio standard 2019	0%
OS7.2	Mantenimento degli standard legati all'Area Finanziaria	OS7	Responsabile P.O Patrimonio, Bilan. e Sicurezza	2	Mantenim. medio standard 2019	0%
OS7.3	Mantenimento degli standard legati all'Area Statistica, Ricettività e Sistemi Informativi	OS7	Responsabile P.O. Statistica, Ricettiv. e Sistemi Informativi	3	Mantenim. medio standard 2019	0%
OS7.4	Mantenimento degli standard legati all'Area degli Affari Generali	OS7	Responsabile P.O. Affari Generali	2	Mantenim. medio standard 2019	0%
OS7.5	Mantenimento degli standard legati all'Area delle Risorse Umane	OS7	Responsabile P.O. Risorse Umane	2	Mantenim. medio standard 2019	0%
OS7.6	Mantenimento degli standard legati all'Area Marketing-Promozione Turismi Basilicata-Relazioni esterne	OS7	Responsabile P.O. Marketing e Relazioni Esterne	6	Mantenim. medio standard 2019	0%

(*) - 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
OS8.1	Definizione e adozione di misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi dei dati, informazioni e documenti da pubblicare ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013 ed il rispetto dei tempi di pubblicazione	OS8	RPCT	2	N° azioni poste in essere	1
OS8.2	Creazione di un contesto favorevole all'etica e alla legalità	OS8	RPCT	2	N° azioni poste in essere	1
OS8.3	Rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dal D. Lgs. n. 33/2013	OS8	TUTTI I RESPONSABILI DI P.O.	6	Trasmiss. dati, document, informaz. al RPCT per la pubblicaz.	60%

(*) - 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° 154 del 30/09/2020) ed una **verifica complessiva a fine anno**, entrambi a cura del competente Servizio dell'Agenzia. A tal fine, per ciascun obiettivo strategico ed operativo, 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 2020, 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. 3) - sono state elaborate le **tabelle di sintesi n° 5 e 6**, di seguito riportate, dove, per ciascun obiettivo, sono stati specificati: indicatore/i, target 2020, 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 2020 sono stati pressoché pienamente raggiunti.**



Tabella n° 5 - Grado di raggiungimento obiettivi strategici Piano della Performance 2020-2022

Codice obiettivo	Indicatori	Target (2020)	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%	
OS2	N° progetti	3	3	100%	
	N° passaggi tele./giorn/etc.	40	46		
OS3	N° iniziative	2	2	100%	
OS4	N° azioni di miglioramento	3	4	100%	
OS5	N° azioni di miglioramento	4	3	75%	Una delle azioni previste è stata avviata, ma non completata entro l'anno
OS6	N° incidenti e n° mancati incidenti	max 1_ max5	0	100%	
OS7	% media miglioramento degli standard rispetto al 2019	0%	-0,07%	100%	
OS8	N° azioni	3	3	100%	

(*) la base di partenza ed il metodo di calcolo (se necessari) e la fonte dei dati sono indicati nelle schede analitiche All. 3



Tabella n° 6 - Grado di raggiungimento obiettivi operativi piano della *performance* 2020-2022

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	2	2	100%	
OS1.2	N° azioni	3	3	100%	
OS2.1	N° atti	5	7	100%	
OS2.2	N° prodotti	1	4	100%	
OS3.1	N° azioni	1	0,75	75%	L'azione prevista non è stata completata entro l'anno
OS3.2	N° azioni	2	2	100%	
OS4.1	N° dipendenti con attività formativa nell'anno/n° totale dipendenti	> 10% rispetto al 2019	13/17> di oltre il 10 % rispetto al 2019 (1/17)	100%	
OS4.2	N° azioni	2	3	100%	
OS5.1	N° atti aggiornati/ adottati	1	1	100%	
OS5.2	N° atti aggiornati/ adottati	2	2	100%	
OS5.3	% acquisti su piattaforma APT, MEPA e convenzioni CONSIP rispetto al totale	almeno il 70%	100%	100%	
OS5.4	N° azioni	2	1,75	75%	Una delle azioni previste non è stata completata
OS6.1	N° interventi	2	2	100%	
OS7.1	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	-0,28	100%	
OS7.2	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	-0,15%	100%	
OS7.3	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	0%	100%	
OS7.4	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	+0,005%	100%	
OS7.5	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	0%	100%	
OS7.6	Mantenimento medio degli standard 2019 (**)	0%	0%	100%	
OS8.1	N° azioni poste in essere	1	1	100%	
OS8.2	N° azioni poste in essere	1	1	100%	
OS8.3	% dati, documenti, informazioni trasmessi al RPCT per la pubblicazione	60%	84%	100%	

(*) la base di partenza ed il metodo di calcolo (se necessari) e la fonte dei dati sono indicati nelle schede analitiche All. 3

(**) Il riferimento è al valore medio 2019 degli standard monitorati (v. *infra*, paragrafo n° 2.2.1, tabella n° 7)



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 2020, infatti, l'A.P.T. ha conseguito tutti i suoi obiettivi di *performance*,

- ✓ mantenendo in media e addirittura migliorando leggermente, nonostante le difficoltà del contesto in cui ha operato, tutti gli **standard di qualità dei servizi** (v., *infra*, par. 2.2.1)
- ✓ e mantenendo alta l'attenzione in materia di **anticorruzione e trasparenza** (v., *infra*, par. 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*.

Come anticipato nella già richiamata relazione sulla performance 2019, i risultati conseguiti nel 2019 e riportati, di seguito, nella tabella n° 7, hanno mostrato 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 è stato previsto, come specifico obiettivo di *performance* 2021, la revisione della Carta dei Servizi dell'Agenzia.

I risultati conseguiti nel 2020, già indicati nelle tabelle n° 5 e n° 6 e meglio specificati nella tabella n° 7 di seguito riportata, dimostrano come l'A.P.T. sia **riuscita a mantenere in media - e addirittura a migliorare leggermente - gli standard di qualità dei propri servizi**.

Le oscillazioni registrate devono considerarsi, infatti, assolutamente fisiologiche, avendo riguardato, da una parte, il servizio (pubblicazione dei provvedimenti amministrativi all'albo pretorio on line) che più direttamente ha risentito delle difficoltà organizzative iniziali, legate all'improvviso *lockdown* prima e all'introduzione dello *smart working* poi e, dall'altra parte, il servizio (somministrazione questionari di gradimento azioni A.P.T.) che più direttamente ha risentito del perdurare delle misure di contenimento dell'emergenza sanitaria, con la sospensione delle fiere e degli altri eventi di marketing in presenza.

Ciononostante, le sfide derivanti dalla straordinarietà del momento vissuto dal settore turistico dal periodo del *lockdown* in poi hanno visto l'Agenzia reagire in modo innovativo ed efficace, promuovendo una serie di incontri periodici con gli operatori al fine di definire, in modo partecipato e collaborativo, le strategie da adottare per far fronte alla crisi del settore e per ripartire non appena si fossero allentati i vincoli dovuti alla pandemia da Covid-19. Tale approccio è stato particolarmente apprezzato dai destinatari dei servizi dell'APT, tanto da determinare **l'assegnazione all'Agenzia, da parte del Consorzio Turistico Maratea, di un riconoscimento speciale per l'attività svolta nel periodo del *lockdown***.

Tabella n° 7 - Standard di qualità dei servizi 2020



Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2019	Valore 2020	Variazione (+/-)	Variazione media (+/-)
Liquidazione dei contributi regionali per le attività delle Pro Loco	Servizio "Progetti territoriali -Eventi - Editoria e Comunicazione"	N° gg	20	19	-0,05%	-0,28%
Realizzazione di "educational tour" e "press tour"	Servizio "Progetti territoriali -Eventi - Editoria e Comunicazione"	N° gg	19	9	-0,52%	

Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2019	Valore 2020	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)	- 24,21 => Trattandosi di un valore assolutamente anomalo rispetto alla media pluriennale, si è preso a riferimento il più corretto valore registrato nel 2018=- 16,48	-18,14	-0,10	-0,15%
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)	30	24	-0,20	
Registrazione delle strutture ricettive	Servizio "Statistica, Ricettività e Sistemi Informativi"	N° gg	1	1	0%	0%
Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/ out APT	Servizio "Statistica, Ricettività e Sistemi Informativi"	N° gg	1	1	0%	
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%	77% (*) => Trattandosi di un valore determinato dalle difficoltà iniziali legate all'emergenza COVID, si è preso a riferimento il valore del 2° semestre =98,86%	+0,01%	+0,005%
---------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	---------



Servizio	Struttura competente	Indicatore/i	Valore 2019	Valore 2020	Variazione (+/-)	Variazione media (+/-)
Elaborazione buste paghe e conseguenti adempimenti di legge	Servizio "Risorse Umane"	N° gg	6	6	0%	0%
Aggiornamento cartellino presenze	Servizio "Risorse Umane"	N° gg	3	3	0%	0%
Somministrazione questionario di gradimento azioni APT	Servizio "Marketing, Promozione Turismi Basilicata e Relazioni Esterne"	N° intervistati	100	8 (*)	0%	0%
Newsletter informativa agli operatori	Servizio "Marketing, Promozione Turismi Basilicata e Relazioni Esterne"	N° newsletter	10	10	0%	

(*) valore non significativo perché dovuto alla sospensione delle fiere e degli altri eventi in presenza a causa dell'emergenza covid-19

2.2.2 Stato di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020-2022

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 2020-2022 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° 20 del 30/01/2020 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 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 2020 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 2021, se non quelle relative alla mappatura dei processi prevista dal Piano Nazionale Anticorruzione 2019 e programmata come obiettivo di *performance* per l'anno 2021.



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 (*rectius* mantenere) un contesto sfavorevole alla corruzione.**

- ✓ E’ proseguita, infatti, innanzitutto, l’azione di **formazione dei dipendenti in materia di anticorruzione** attraverso due incontri di complessive nove ore, organizzati dall’Ufficio Valutazione, Merito e Semplificazione della Regione Basilicata, sui temi del clima etico e dell’accesso civico generalizzato
- ✓ Sono state, poi, definite e adottate le misure organizzative previste per **assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi dei dati, informazioni e documenti da pubblicare ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013** e per **garantire il rispetto dei tempi di pubblicazione**
- ✓ Si è così riusciti a **portare a più dell’80% la percentuale di dati, documenti e informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013 che sono stati trasmessi dai Responsabili dei Servizi per la pubblicazione, e a rispettare i tempi di pubblicazione previsti dallo stesso D. Lgs. n. 33/2013.**

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 2020, riportata, in sintesi, nella tabella n° 8 alla pagina seguente e, più, in dettaglio, nella scheda allegata alla presente relazione (All. 4).

Così come già in quello precedente, anche in base al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* adottato dall’Agenzia (v., *infra*, par. 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 aggiornamento annuale al Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*.



Tabella n° 8 - Performance organizzativa 2020

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
OS1	100%	10%	10	93,75	9,37
OS2	100%	15%	15		
OS3	100%	15%	15		
OS4	100%	10%	10		
OS5	75%	25%	18,75		
OS6	100%	5%	10		
OS7	100%	10%	10		
OS8	100%	10%	10		

(*) I singoli valori sono spiegati, in dettaglio, nella scheda All. 4

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 = 16,82 gg)	10	9
Tempi medi dei pagamenti (indice annuale di tempestività dei pagamenti=-18,14)	8	

(*) I singoli valori sono spiegati, in dettaglio, nella scheda All. 4

Valutazione complessiva Direttore Generale (Media aritmetica ponderata delle valutazioni dei due parametri)	Fascia di merito (**)
9,19	A

Valutazione complessiva restante personale (Valore parametro 1)	Fascia di merito (**)
9,37	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* 2020-2022, in coerenza con il SMVP adottato dall'Agazia, gli obiettivi strategici sono stati assegnati tutti alla responsabilità del Direttore Generale. Ogni obiettivo strategico è stato, poi, declinato in uno o più obiettivi operativi, assegnati ai Responsabili dei Servizi dell'Agazia, titolari di Posizione Organizzativa ai sensi del CCNL di comparto, ed articolati in azioni che hanno visto 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'Agazia.

Nel SMVP dell'Agazia, 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'Agazia (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.**

Le schede di valutazione sono state consegnate agli interessati nel corrente mese di ottobre, 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 67% nella fascia A e per il restante 33% nella fascia B, ciò a conferma della qualità del personale sia sotto il profilo tecnico-professionale che relazionale e organizzativo.

Tale esito è particolarmente significativo in considerazione dell’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 e resa ancor più critica e problematica dalle difficoltà legate all’emergenza da COVID-19.



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)	12	67%
B – fascia alta (7/8,9)	6	33%
C – fascia media (6/6,9)	0	0
D – fascia bassa (4/5,9) **	0	0
Totali	18	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.	5	28%	4	1	0	0
D senza incarico di P.O.	4	22%	1	3	0	0
C	6	33%	6	0	0	0
B	1	6%	1	0	0	0
A	2	11%	0	2	0	0
Totali	18	100%	12	6	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 ribadire che, accanto alla **politica di valorizzazione e sviluppo del personale** (anche attraverso la leva della formazione), di fondamentale importanza saranno, in questo 2021, **l'adozione e successiva attuazione del piano triennale del fabbisogno del personale e la contestuale revisione dell'assetto organizzativo dell'ente**. Tali misure consentiranno, infatti, da una parte, di acquisire almeno alcune delle professionalità necessarie e, dall'altra parte, di fare un uso più razionale, efficace ed efficiente delle risorse umane tutte dell'A.P.T.

- Le risorse strumentali

Per quanto riguarda, invece, le risorse strumentali, l'analisi condotta nel corso del 2020 ha confermato: **(1)** 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; **(2)** che 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). Occorre, quindi, procedere in maniera decisa sulla strada, intrapresa alla fine del 2020, di **investire in nuovi e più performanti hardware e software**, la cui acquisizione e/o implementazione è stata tradotta, infatti, in specifici obiettivi di *performance* per il 2021.

- Risorse finanziarie

Con riferimento, infine, alle risorse finanziarie, oltre a quanto già detto al precedente paragrafo 1.2.3, 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'IIP relativo all'anno 2020 è stato pari a -18,14);

- ✓ dall'altra parte, **l'insufficienza delle risorse finanziarie** dell'Agenzia al fine di compiere quel "salto di qualità" necessario per confermarsi 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. Infatti, va inoltre considerato che sebbene l'anno 2020 a causa della pandemia virale abbia visto frenare le attività connesse al turismo, l'Agenzia ha comunque provveduto alla gestione di circa 1.000.000,00 di euro a natura vincolata destinati ai comuni e circa 300.000,00 euro destinati alle Associazioni Pro Loco, oltre che alle attività propedeutiche derivanti dal finanziamento della DGR 1028/2019 di € 1.000.000,00. Pertanto, nel 2021 occorrerà continuare ad agire su due fronti: **insistere affinché la Regione Basilicata aumenti il contributo ordinario e, allo stesso tempo, "intercettare" nuove fonti di finanziamento straordinarie (regionali, statali ed europee).** A tal proposito va detto che il costante raccordo con i Dipartimenti regionali e con i diversi attori pubblici e privati del sistema turistico regionale, ha consentito, nel corso della prima parte del 2021, l'attivazione di due importanti programmi straordinari di finanziamento per il rilancio del turismo, coordinati dall'APT, con un importo complessivo di 4,5 milioni di euro a valere sul prossimo biennio.



4. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Resasi conto che fino al 2019 l'A.P.T. non aveva 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. nel Piano della *Performance* 2020-2022 la nuova Direzione Generale ha 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.

Grazie, anche in questo caso, all'impegno e alla collaborazione di tutto il personale, il C.U.G. è stato costituito con deliberazione del Direttore Generale n. 189 del 12/11/2020 ed ha iniziato subito ad operare, supportando il Servizio "Risorse Umane" dell'Agenzia nella predisposizione del Piano delle Azioni Positive 2021-2023. Il piano, inviato il 30/12/2020 alla Consigliera Regionale di Parità per il parere previsto dall'art. 48, comma 1, del D. Lgs. n. 198/2006, è stato, poi, formalmente adottato, dopo l'acquisizione del suddetto parere, con deliberazione del Direttore Generale n. 40 del 2/03/2021.

Si è dato così **avvio alla politica di promozione delle pari opportunità dell'A.P.T.** che, come previsto dal D. Lgs. n° 150/2009, è una delle dimensioni della *performance* organizzativa delle amministrazioni e che, infatti, è diventata **specifico obiettivo di performance dell'Agenzia**, a partire dal piano della *performance* 2021-2023.

Tutti i documenti relativi al C.U.G. e alla politica delle pari opportunità condotta dall'A.P.T. sono pubblicati nella sezione "*Amministrazione Trasparente/Altri contenuti*" del sito web istituzionale dell'Agenzia www.aptbasilicata.it



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*.

Conformemente a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (v., *infra*, par. 5.2), il processo di redazione della presente Relazione è stato, quindi, avviato nel mese di gennaio 2021 dal Responsabile 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 2020, valore/i a consuntivo e fonte dei dati, nonché eventuali eventi significativi verificatisi/azioni correttive apportate/da apportare.

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 così redatto è stato, in seguito, approfondito, condiviso, completato e approvato dal Direttore Generale. L'approvazione è avvenuta nel corrente mese di ottobre, oltre il termine del 30 giugno previsto dal D. Lgs. n° 150/2009, a causa dell'improvvisa cessazione dal servizio in A.P.T. dell'estensore della bozza del presente documento, nonché titolare del Servizio "Risorse Umane", avvenuta nel mese di giugno 2021. Tale imprevista condizione ha comportato un indispensabile periodo di riorganizzazione interna, con l'assegnazione delle funzioni ad altre Posizioni Organizzative (compresa la responsabilità di gestione del ciclo della *performance*), e con la distribuzione delle mansioni del dipendente cessato tra un organico ulteriormente compreso in termini di unità lavorative. Se si considera che tale riorganizzazione è avvenuta nei mesi di luglio e agosto, proprio quando si concentrava la ripresa delle attività connesse con la riapertura del turismo, si comprende la difficoltà affrontata nell'assorbire il contraccolpo sotto il profilo organizzativo e operativo. **Nonostante tali difficoltà, il costante monitoraggio della performance non ha subito rallentamenti alcuni**, tanto da riuscire a rispettare la scadenza del 30 settembre 2021 per l'approvazione delle revisioni al Piano della Performance 2021/2023, come previsto dal D. Lgs. 150/2009.

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 2020 ha avuto inizio formalmente con l'adozione del **Piano della Performance per il triennio 2020-2022** con deliberazione del Direttore Generale n° 79 del 22/05/2020 (consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente/Performance" del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it).

Il ritardo nell'adozione formale del piano, rispetto al termine previsto dal D. Lgs. n° 150/2009, dovuto alle ragioni ampiamente illustrate nello stesso piano (al quale, quindi, si rinvia) 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 sulla base del "programma delle attività promozionali e strategiche affidate all'A.P.T. per l'anno 2020" dalla Regione Basilicata con D.G.R. n. 1028 del 30/12/2019, ed i relativi obiettivi di *performance* erano stati formalmente affidati ai Responsabili dei Servizi dell'Agenzia in un'apposita riunione svoltasi il 07/01/2020 (v. verbale prot. n° 0988/1.1.1 del 12/02/2020).



Il Piano, che è stato poi leggermente modificato con deliberazione dello stesso Direttore generale n° 154 del 30/09/2020 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**.

Il Piano è stato redatto in conformità anche al nuovo **Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance**, adottato dall’Agenzia con deliberazione del Direttore Generale n. 74 dell’11/05/2020 e consultabile nella sezione “Amministrazione Trasparente/Performance” del sito web istituzionale www.aptbasilicata.it. Con tale documento l’A.P.T. ha, infatti, proceduto formalmente alla personalizzazione del SMVP regionale di cui alla D.G.R. n. 1391 del 28/12/2018, adattandolo alle sue peculiarità e specificità, e rendendolo così più adatto alla effettiva misurazione e valutazione della sua *performance* organizzativa ed individuale.

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.

Ed è per questo che, nell’ottica del miglioramento continuo del Ciclo di gestione della *performance*, come già in parte indicato anche nel piano della *performance* 2021-2023, si prevede:

- ✓ di avviare l’attività di redazione dell’aggiornamento 2022-2024 già ad ottobre 2021, secondo un sempre più strutturato coinvolgimento dei Responsabili dei Servizi dell’Agenzia (a partire dal Responsabile del Servizio Finanziario), così da garantire un sempre maggiore raccordo con tutti gli altri strumenti della pianificazione e programmazione dell’attività dell’A.P.T. e una sempre 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 sia sempre meno avvertita e concepita come mero “adempimento di legge” e sempre più vista, invece, 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 (in tale ottica, si cercherà, fra l’altro, di rendere più evidente il collegamento tra obiettivi e risorse, indicando, laddove possibile, il budget di riferimento);
- ✓ 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 far seguire, alla redazione del piano, la predisposizione e la trasmissione ai Responsabili dei Servizi dell’Agenzia di schede descrittive dei singoli obiettivi strategici ed operativi;
- ✓ di utilizzare i risultati del SMVP per individuare eventuali modifiche da apportare all’organizzazione dell’Agenzia, in termini di assetti organizzativi e/o organizzazione del lavoro e/o benessere organizzativo;
- ✓ di continuare ad 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 2022, 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 relazione 2019 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. Tale scelta, compiuta all’inizio del ciclo della *performance* 2020, si è rivelata, a consuntivo, vincente, in quanto ha effettivamente consentito una rendicontazione più completa e dettagliata e, quindi, una più agevole misurazione e valutazione dei risultati raggiunti.



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 - Stralcio del “Piano marketing - Piano delle attività 2021”
- ✓ Allegato 2 - Albero della *performance* 2020
- ✓ Allegato 3 - Schede di rilevazione del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi strategici ed operativi 2020
- ✓ Allegato 4 - Scheda di valutazione della *performance* organizzativa 2020