



Carta dei Servizi

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

Ultima revisione 16 dicembre 2021



Sommario

1	Presentazione della Carta dei Servizi	3
2	Presentazione dell'Agenzia di Promozione Territoriale	3
3	Strategia e mission	4
4	Piano annuale delle attività. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi	8
5	Loghi	9
6	Principali strumenti e azioni di divulgazione	9
6.1	Il sito istituzionale	10
6.2	Il sito turistico	10
7	Organigramma	10
8	Obiettivi strategici	15
9	Norme e principi	15
9.1	Principi fondamentali	16
10	Standard di qualità e valutazione	17
10.1	Fattori di qualità	18
10.2	Indicatori di qualità	18
10.3	Standard di qualità	18
11	Griglia degli Indicatori	19

Allegati

- QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION
- MODULO DI RECLAMO



1) Presentazione della Carta dei Servizi

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

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte. Anche l'ANAC ha emanato diverse direttive volte a fornire indicazioni sulla redazione di schemi generali di carte dei servizi, che rappresentano un utile riferimento per le Pubbliche Amministrazioni, tra cui la Delibera n. 3 del 05/01/2012 "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*". In sintesi, attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".

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

2) Presentazione dell'Agencia di Promozione Territoriale

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

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

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



3) Strategia e mission

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

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

- Asset Valorizzazione – Outcome: Promuovere il brand territoriale “Basilicata Turistica” attraverso la valorizzazione dell'insieme delle risorse Turistiche, culturali, ambientali e agroalimentari regionali, in ambito Nazionale ed Internazionale, secondo i programmi e piani strategici regionali - Valorizzare il patrimonio culturale e ambientale in ottica di fruizione turistica, anche attraverso la realizzazione di attrattori di nuova generazione - Rafforzare il sistema di offerta regionale mediante azioni di sostegno e accompagnamento alla creazione di consorzi, associazioni, partnership pubblico/privato, reti di impresa, club di prodotto, itinerari tematici, sistemi turistici locali, nonché mediante lo sviluppo delle diverse forme di turismo;
- Asset Marketing - Outcome: Sviluppare e incrementare i flussi turistici (Arrivi e Presenze) attraverso mirate strategie e azioni di comunicazione e marketing territoriale, sia off-line che in ambiente digitale;
- Asset Relazioni Esterne - Outcome: Rafforzare il dialogo e la trasparenza con il mondo degli operatori ed utenti, potenziando la digitalizzazione di accesso alle informazioni e alle relazioni con l'APT - Garantire gli adempimenti istituzionali riguardanti le strutture ricettive della Basilicata - Sviluppare e gestire i sistemi informativi in/out APT – Ampliare e rafforzare la rete di relazioni con altri soggetti pubblici e privati operanti nel settore del turismo anche al fine di realizzare progetti di interesse comune;
- Asset Supporto Gestionale - Outcome: Realizzare l'innovazione gestionale e lo sviluppo organizzativo. Tale area strategica identifica tutte le attività ed i processi di organizzazione, funzionamento e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia, nonché



le attività alle quali l'intera Agenzia e, quindi, tutte le sue strutture organizzative sono chiamate in base a specifiche disposizioni di legge (obblighi di pubblicazione ex D. Lgs. N. 33/2013, adempimenti ex D. Lg. N. 150/2009, adempimenti previsti dal Codice dell'Amministrazione digitale ecc.). Si tratta, quindi, di un'area trasversale rispetto alle funzioni e ai compiti più squisitamente tecnici dell'APT (cd. Attività *core*) che riveste un ruolo fondamentale, di supporto, per la sua gestione complessiva e per garantire l'efficienza e l'efficacia dell'intera sua azione.

Tra le principali attività finalizzate all'attuazione della strategia di promozione turistica dell'APT c'è la realizzazione di campagne di comunicazione destinate ai diversi target turistici e rivolte ai vari mercati della domanda. In tale direzione sono state attuate:

- la campagna **“Basilicata en plein air”** con la creazione di due spot che narrano di una Basilicata inedita e dai colori autentici, che promette esperienze uniche da vivere in simbiosi con la natura.
- la campagna **“Basilicata senza confini”**, di scena nelle Grandi Stazioni Italiane da fine aprile fino a metà maggio 2021, dove la regione si presenta non solo per la ricchezza e varietà di contesti naturalistici ma per l'offerta outdoor scoprendo un rapporto simbiotico uomo-natura che si è costruito nei secoli, ancora vivo nelle iniziative antropiche e nelle tradizioni lucane.
- la campagna **“Basilicata Free to Move”**, con uno spot che celebra la gioia della libertà di movimento dopo il periodo più difficile della pandemia. Lo spot si basa su due elementi: il primo è il concetto di natura e di spazio, la Basilicata offre una straordinaria varietà naturalistica e spazi incredibilmente ampi; il secondo sono le persone andando alla ricerca di volti e animi in grado di comunicare a colpo d'occhio simpatia.
- la campagna **“Basilicata. Viaggio, magia, ricordo”**, con un enorme cartellone che domina l'arcata della Stazione Centrale di Milano e i monitor digitali delle più importanti stazioni di nove città italiane. Il tema della campagna si ispira ai souvenir di viaggio invitando a scoprire una regione magica anche nel periodo natalizio e invernale.

La realizzazione di prodotti editoriali e promo-pubblicitari divisi per gamme editoriali e pubblici specifici è destinata all'informazione (info-point regionali) e a soddisfare le richieste di istituzioni, operatori, esercizi ricettivi, scuole, associazioni, etc. Tali prodotti assolvono le esigenze di promozione, diretta e indiretta, attraverso fiere e borse di settore, workshop ed iniziative congressuali e convegnistiche. La gestione del materiale informativo e promozionale attraverso le strutture ricettive e gli info point regionali, attrezzati con espositori realizzati e messi a loro disposizione dall'APT, rappresenta una priorità per venire incontro alle esigenze di informazione e conoscenza del territorio, particolarmente a favore degli ospiti delle strutture ricettive e dei



visitatori. Il materiale informativo e promozionale è recapitato costantemente alle strutture secondo le aree di interesse e il target specifico.

Ruolo importante ricoprono anche le pubblicazioni di alta gamma, strumenti di rappresentanza necessari in manifestazioni ed eventi di importanza nazionale e internazionale come il G20 tenutosi a Matera, in cui è stata anche allestita la mostra Basilicata en plein air.

Le campagne di comunicazione dei grandi attrattori regionali tramite i mass media regionali, nazionali e internazionali e il web rappresentano un altro caposaldo su cui si articola la promozione turistica e territoriale.

Il cinema costituisce un nuovo format promozionale per la regione, è ormai parte del nostro immaginario e la stessa visione delle cose e del mondo attinge al cinema al pari dei grandi classici della letteratura o di altre espressioni della cultura. La bellezza dei paesaggi, il magnetismo di questa terra, i suoi valori, la sua anima, hanno costituito ora lo sfondo ora il soggetto di grandi narrazioni audio-visive, come *Il Vangelo Secondo Matteo* di Pier Paolo Pasolini e *The Passion* di Mel Gibson, contribuendo forse più di ogni altra espressione a diffondere l'immagine, il carattere, la specificità di questo territorio e di questo contesto culturale, come sintetizzato nella pubblicazione dell'APT "Ciak si viaggia - Location cinematografiche in Basilicata", dalla prima edizione che risale al 2009 fino a quella aggiornata del 2021, che riporta la grande visibilità ottenuta da Matera e Maratea nel film "007 – No Time to Die". In questa prospettiva sono stati varati i primi movie-tours, le prime proposte di cineturismo, le prime azioni di sostegno ai film festival.

Le azioni connesse alla filmografia come mezzo di promozione del territorio, si pongono in essere, di solito, di concerto con la Lucana Film Commission e con l'apporto, in alcune circostanze, di altre realtà che operano nell'animazione locale (Gal, istituzioni locali), con l'obiettivo di tracciare nuove piste all'offerta turistica e culturale e coltivare e convogliare verso la Basilicata nuovi progetti cinematografici. Basti pensare alla fiction RAI di *Imma Tataranni*, al film di Rocco Papaleo *Basilicata coast to coast*.

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

La raccolta e l'elaborazione dei dati statistici relativi al numero e alla tipologia delle strutture ricettive e ai flussi turistici quantificati in arrivi e presenze sono assolate attraverso il monitoraggio



regolare della consistenza ricettiva e del movimento turistico regionale. La statistica rappresenta la fase di verifica e di analisi dei risultati conseguiti per effetto delle azioni e attività realizzate attraverso la promozione e lo sviluppo turistico, territoriale ed economico della regione. Nel 2019 si è delineato un ulteriore trend positivo di crescita in termini di arrivi e di presenze turistiche in Basilicata, che si va a sommare alla crescita costante registrata negli ultimi 15 anni, in particolare di turisti stranieri provenienti soprattutto dagli Stati Uniti, Francia, Germania e Regno Unito, Paesi in cui l'APT ha avviato iniziative specifiche di promozione in collaborazione con Ambasciate e con l'ENIT. Tale incremento è dovuto soprattutto alla ricaduta turistica di Matera "Capitale Europea della Cultura 2019". Tuttavia non è trascurabile la crescita rilevata anche in altri ambiti territoriali della regione. Ovviamente la pandemia ha provocato un crollo dei flussi turistici nel 2020 con un pesante impatto sul turismo e, nonostante i segnali di ripresa registrati nel corso del 2021, la straordinaria ascesa della notorietà turistica della città di Matera e della Basilicata a livello internazionale avranno un effetto positivo sulla ripresa della crescita dei flussi turistici. La città di Matera rafforza il proprio posizionamento nel panorama turistico e culturale regionale di cui costituisce un elemento solido e portante nonché di notevole valore per l'immagine turistica e culturale della Basilicata.

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

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

Azioni mirate alla promozione dell'offerta naturalistica ambientale dei parchi nazionali e regionali lucani sono condotte e attuate in collaborazione con gli Enti Parco. Ulteriori azioni mirate riguardano gli itinerari di Federico II di Svevia (Castelli di Melfi e Lagopesole), le città d'arte (Acerenza, Venosa, Melfi, Irsina), i siti archeologici regionali (Metaponto, Venosa, Policoro, Grumentum, Vaglio di B., Baragiano, Tito-Torre Satriano). Particolare attenzione, infine, è rivolta alle tradizioni locali e alle aree regionali con risorse e caratteristiche ancora poco conosciute, tra cui le diversità linguistiche regionali (Arbereshe, Arabe e Galloitaliche). L'Agenzia assicura la presenza dell'offerta turistica e culturale della Basilicata alle principali borse, workshop e vetrine nazionali e internazionali dell'offerta turistica (come specificato nel Piano di attività), quest'anno



per la prima volta all'ILTM (The luxury travel market international) di Cannes. Una programmazione specifica riguarda le diverse campagne promozionali tematiche pianificate per il 2021 e le diverse iniziative ad esse collegate.

L'APT partecipa anche ad azioni congiunte e sinergiche concertate con l'Ufficio Turismo e Cultura Regionale, l'Ufficio Internazionalizzazione presso la Presidenza della Giunta Regionale, la Commissione dei Lucani nel Mondo, gli altri Dipartimenti Regionali. Esempi significativi ne sono l'organizzazione dell'evento RAI "L'anno che verrà", spettacolo che si è svolto per cinque anni in Basilicata e che ha reso conoscibili al grande pubblico anche alcuni piccoli borghi della Basilicata.

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

L'APT valuta i programmi delle Pro Loco, che costituiscono la base per l'assegnazione del contributo regionale. Provvede, inoltre, alla raccolta ed elaborazione dei dati statistici comunicati dalle strutture ricettive ai fini dell'assolvimento dell'obbligo ISTAT e per programmare e calibrare le azioni di comunicazione e promozione turistica dell'Agenzia. L'APT provvede all'aggiornamento dell'anagrafe delle strutture ricettive, alle relazioni con gli operatori turistici e alla raccolta delle comunicazioni dei prezzi.

4) Piano annuale delle attività. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

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

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

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



5) Loghi

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

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

6) Principali strumenti e azioni di divulgazione

Le informazioni relative alle attività dell'APT sono pubblicate sui due siti web dell'agenzia; il sito istituzionale www.aptbasilicata.it e il portale di informazione turistica www.basilicataturistica.it. Sono, inoltre, presenti i link ai seguenti social:



<https://www.facebook.com/BasilicataTuristica?ref=ts&fref=ts>



<https://www.instagram.com/basilicataturistica/?igshid=7x4fdfponmvj>



https://twitter.com/Basilicata_Tur



<https://www.youtube.com/c/BasilicataTuristica>



https://www.linkedin.com/uas/login?session_redirect=https%3A%2F%2Fwww.linkedin.com%2Fcompany%2Fapt-basilicata%2Fabout%2F



<https://www.flickr.com/photos/basilicatatravel/>



<https://www.pinterest.it/basilicatatur/>



6.1) Il sito istituzionale

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

6.2) Il sito turistico

Accanto al sito istituzionale, il portale www.basilicataturistica.it contiene informazioni relative alla destinazione turistica e i prodotti che ne compongono l'offerta. È un portale che si rivolge prioritariamente al potenziale turista per meglio informarlo sulle possibilità che la regione offre. In esso sono contenute informazioni relative alle tipologie di turismo, alle principali attrazioni, ai territori e alle loro peculiarità, nonché news ed eventi.

Il portale include un sistema di ricerca sulle OTA, per fornire le informazioni necessarie al turista che sceglie la vacanza in Basilicata.

7) Organigramma

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

Alla direzione generale è subordinato:

l'Ufficio di Promozione e Sviluppo Territoriale di livello dirigenziale è articolato in servizi; a capo di ogni servizio vi è una unità di categoria D con P.O.:

- Servizio Progetti Territoriali- Eventi-Editoria e Comunicazione;
- Servizio Marketing-Promozione Turismo Basilicata e Relazioni esterne;
- Servizio Statistica-Ricettività e Sistemi Informativi.

l'Ufficio Amministrazione di livello dirigenziale è articolato in servizi; a capo di ogni servizio vi è una unità di categoria D con P.O.:



- Servizio Segreteria e AA.GG.i.;
- Servizio Risorse Umane;
- Servizio Bilancio- Patrimonio- Sicurezza.

Gli Uffici dell'Agenzia di Promozione Territoriale sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e il Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

L'attuale assetto organizzativo sopra descritto è il seguente:

DIREZIONE GENERALE

Direttore Ing. Antonio NICOLETTI
Tel. 0971 507655 – Fax 0971 507600
Mail: nicoletti@aptbasilicata.it

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

UFFICIO PROMOZIONE E SVILUPPO

SERVIZIO SEGRETERIA AA.GG.i.

Responsabile: Dott.ssa Roberta LAURINO
Tel. 0971 507699 – Fax 0971 507600
Mail: laurino@aptbasilicata.it

SERV. PROGETTI TERRITORIALI- EVENTI-EDITORIA COMUNICAZIONE

Responsabile: Dott. Giuseppe PELUSO
Tel. 0971 507630 – Fax 0971 507600
Mail: peluso@aptbasilicata.it

SERVIZIO RISORSE UMANE

Responsabile: Dott. Giuseppe PELUSO
Tel. 0971 507630 – Fax 0971 507600
Mail: peluso@aptbasilicata.it

SERV. MARKETING-PROMOZIONE TURISMO BASILICATA E RELAZIONI ESTERNE

Responsabile: Dott.ssa Stefania BRUNI
Tel. 0971 507640 – Fax 0971 507600
Mail: bruni@aptbasilicata.it

SERVIZIO BILANCIO-PATRIMONIO- SICUREZZA

Responsabile: Dott.ssa Roberta LAURINO
Tel. 0971 507699 – Fax 0971 507600
Mail: laurino@aptbasilicata.it

SERVIZIO STATISTICA-RICETTIVITA' E SISTEMI INFORMATIVI

Responsabile: Dott. Matteo Maria Visceglia
Tel. 0835 331983 – Fax 0835 333452
Mail: visceglia@aptbasilicata.it



DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale: Ing. Antonio NICOLETTI

Tel. 0971 507655 – Fax. 0971 507600

nicoletti@aptbasilicata.it

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

Consuntivo annuale e gli atti ad essi allegati.

- Provvede alla designazione e alla nomina dei rappresentanti dell'Agenzia negli organi ove sia prevista la partecipazione dell'A.P.T.
- Adotta i provvedimenti di acquisto e cessione, ovvero relativi a diritti reali concernenti beni immobili, salva la competenza dei dirigenti alla predisposizione di tutti gli atti conseguenti a tali provvedimenti.
- Promuove e resiste alle liti, con facoltà di conciliare e transigere, nonché di concludere accordi.
- Affida gli incarichi nella ipotesi di cui all'art. 7 comma 1, dello Statuto.
- Adotta i provvedimenti di assunzione, di nomina e cessazione del rapporto di lavoro del personale dell'Agenzia, secondo la vigente legislazione, nonché l'inquadramento di unità del personale a seguito di comando, trasferimento e mobilità.
- Adotta i provvedimenti relativi alle funzioni dirigenziali ai sensi dell'art. 21 della legge Regionale n° 7/2008.
- Esercita il controllo sull'andamento delle attività dell'Agenzia, avuto anche riguardo agli obiettivi fissati, avvalendosi di un proprio staff composto di tre figure professionali specialistiche di sua fiducia.
- Verifica la rispondenza dei risultati della gestione e gli obiettivi programmati e, nei casi di mancato conseguimento, adotta i relativi provvedimenti.

P.O. "SERVIZIO SEGRETERIA e AFFARI GENERALI"

Dott.ssa Roberta LAURINO (D/5 – PO) Tel. 0971 507699- Fax. 0971 507600

laurino@aptbasilicata.it

- Supporto organizzativo e di coordinamento alla direzione



- Coordinamento attività per i contributi in materia di Turismo Scolastico, Congressuale, di Gruppo
- Gestione e ottimizzazione Long List
- Gestione SIMIP per Fondi UE
- Coordinamento finanziamento per il potenziamento del servizio Informazioni e Accoglienza
- Coordinamento e gestione Albo Elettronico dei Fornitori
- Coordinamento obiettivi gestionali e controllo di gestione

P.O. "SERVIZIO RISORSE UMANE"

Dott. Giuseppe PELUSO (D/7 – PAP)

Tel. 0971 507630 - Fax. 0971 507600

peluso@aptbasilicata.it

- Gestione Giuridica ed Economica del Personale
- Coordinamento e gestione CCDI Aziendale
- Relazioni sindacali
- Supporto per la predisposizione del PdP APT e sistema premiante del personale
- Collaborazione con la direzione nella predisposizione del CCDI e sistema premiante del personale.
- Gestione rilevazione presenze/assenze Personale
- Gestione e coordinamento "Protocollo Informatico
- Coordinamento delle attività degli Uffici APT di Matera
- Responsabile unico dell'Anagrafe delle Prestazioni Unificata

P.O "SERVIZIO BILANCIO, PATRIMONIO E SICUREZZA"

Dott.ssa Roberta LAURINO (D/5 – PO)

Tel. 0971 507699 - Fax. 0971 507600

laurino@aptbasilicata.it

- Gestione patrimoniale
- Conto del patrimonio
- Inventari beni immobili e beni mobili
- Coordinamento atti amministrativi
- Coordinamento obiettivi gestionali e controllo di gestione
- Responsabile Anagrafe della Stazione Appaltante
- Coordinamento sicurezza luoghi di lavoro e benessere organizzativo



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

Dott. Giuseppe PELUSO (D/7 – PAP)

Tel. 0971 507630-Fax. 0971 507600

peluso@aptbasilicata.it

- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo Progetti speciali
- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo progetti di promo-commercializzazione
- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo Progetti integrati
- Gestione, istruttoria, valutazione e controllo eventi PIOT e Regionali
- Gestione e coordinamento dell'offerta turistica di Basilicata
- Coordinamento Comunicazione Istituzionale
- Coordinamento Editoria

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

Dott.ssa Stefania BRUNI (D/2 – PO)

Tel. 0971 507640-Fax. 0971 507600

bruni@aptbasilicata.it

- Collaborazione con la direzione nella predisposizione e programmazione del MKT Aziendale
- Gestione MKT Nazionale ed internazionale e co-Marketing
- Coordinamento e organizzazione mostre, fiere e convegni
- Gestione Educational e Press Tour
- Gestione dei processi partecipativi dei programmi integrati di sviluppo turistico
- Gestione e coordinamento del turismo scolastico, sociale, congressuale e di gruppo
- Gestione e coordinamento iniziative con Enti, Associazioni, Pro-Loco e organismi culturali

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

Dott. Matteo VISCEGLIA (D/7 – PO)

Tel. 0835 331983 - Fax. 0835 333452

visceglia@aptbasilicata.it



- Collaborazione con la direzione nella predisposizione e programmazione del SIST
- Coordinamento e Gestione statistica
- Coordinamento e rapporti con le strutture ricettive
- Gestione e Sviluppo Sistema Informativo aziendale
- Gestione Area CED (Centro Elaborazione Dati)
- Studi e ricerche

8) Obiettivi strategici

Di seguito vengono evidenziati gli obiettivi strategici anno **2021-2023**:

Codice	Descrizione	Linea
OS1.1	Realizzazione di azioni di valorizzazione e promozione sui mercati nazionali ed internazionali anche attraverso iniziative congiunte con altri soggetti pubblici e privati operanti nel settore	OS1
OS2.1	Realizzazione di azioni di miglioramento della percezione della Basilicata attraverso attività di comunicazione innovative nei metodi e negli strumenti	OS2
OS3.1	Miglioramento relazioni con gli stakeholder	OS3
OS4.1	Promozione di politiche di sviluppo e valorizzazione del personale dipendente	OS4
OS5.1	Miglioramento gestionale e organizzativo	OS5
OS6.1	Promozione della cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	OS6
OS7.1	Promozione di elevati standard di qualità dei servizi	OS7
OS8.1	Promozione della cultura della legalità e della trasparenza (PTPCT 2021-2013)	OS8

9) Norme e principi

9.1) Principi fondamentali

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

Legalità

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

Eguaglianza



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

Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

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

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

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

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



10) Standard di qualità e valutazione

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

10.1) Fattori di qualità

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

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

10.2) Indicatori di qualità

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

10.3) Standard di qualità

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

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

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

- rispetto dei principi fondamentali previsti dalla presente Carta;



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

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

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



11) Griglia degli Indicatori

SERVIZIO Segreteria e AA.GG.	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Organizzazione e gestione albo fornitori	Nr. operatori abilitati al 31/12/2020/ Nr. operatori registrati al 31/12/2019	269/247	2020
	Tempi di validazione	3 gg	
Albo Pretorio	Nr. atti pubblicati	280	2020
	Tempi di affissione	48 ore	

SERVIZIO Bilancio-Patrimonio-Sicurezza	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Pagamenti	Tempi di pagamento	Max 30 giorni	2020
Controllo fornitori (Richiesta DURC-Verifica Inadempimenti Equitalia)	Tempi di richiesta	Max 12 giorni	2020
Informazioni e chiarimenti di ordine amministrativo	Tempi di risposta	Max 5 giorni	2020

SERVIZIO Marketing, Promozione Turismo Basilicata e Relazioni Esterne	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Liquidazione contributi regionali per le attività delle Pro loco.	Tempo di liquidazione dall'istruttoria del provvedimento alla delibera di liquidazione	Max 25 giorni	2020
Espletamento relazioni esterne tramite organizzazione di "Educational Tour" – "Press Tour" ecc.	Tempi di realizzazione	Max 20 giorni	2020

SERVIZIO – Statistica e Sistemi Informativi	INDICATORE	RISULTATO	ANNO RISULTATO
Registrazione strutture ricettive	Tempo di registrazione	5 giorni	2020
Sviluppo e gestione dei sistemi informativi in/out APT.	Tempi aggiornamento informazioni	5 giorni	2020



QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

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

Grazie della collaborazione.

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

Passaparola

Mass Media

Sito web

Di passaggio

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

Iscrizione albo fornitori

Richiesta di materiale informativo

Richiesta contributi

Adempimenti strutture ricettive

Richiesta informazioni su "Educational Tour" – "Press Tour"

Altro

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

Soddisfacente

Sufficiente

Scarso

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

Soddisfacente

Sufficiente

Scarso

potenza@aptbasilicata.it
matera@aptbasilicata.it
info@aptbasilicata.it



5. Come valuta i tempi di attesa?

Lunghissimi

Lunghi

Nella norma

Brevi

6. Conosce il nostro sito web www.aptbasilicata.it ?

SI

NO

7. Se si, come lo ha conosciuto?

Passaparola

Mass Media

Motori di ricerca

Materiale informativo

8. Il sito www.aptbasilicata.it Le offre tutte le informazioni e i servizi di cui ha bisogno?

SI

NO

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

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



MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

E-Mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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



DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

potenza@aptbasilicata.it

matera@aptbasilicata.it

info@aptbasilicata.it