



PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE 2023 – 2025

Approvato con PDG n. 11 del 28 marzo 2023

Sommario

PREMESSA.....	3
SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	5
SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE	11
SOTTO-SEZIONE 2.1 VALORE PUBBLICO.....	11
SOTTO SEZIONE 2.2 PERFORMANCE.....	16
2.2.1. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE	17
2.2.2. OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023.....	18
2.2.3. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	20
SOTTO SEZIONE 2.3: RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA	21
2.3.1. PARTE GENERALE.....	21
2.3.2. ANALISI DEL CONTESTO	27
2.3.3. MAPPATURA DEI PROCESSI E GESTIONE DEL RISCHIO SPECIFICO	37
2.3.4. LE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	39
SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO	54
SOTTO SEZIONE 3.1 ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA	54
SOTTO SEZIONE 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE	56
SOTTO SEZIONE 3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DEL PERSONALE (PTFP)	64
3.3.1 LA CONSISTENZA DI PERSONALE AL 31 DICEMBRE 2022.....	64
3.3.2. LA PROGRAMMAZIONE	66
SOTTO SEZIONE 3.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	69
SOTTO SEZIONE 3.5 AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITA E EQUILIBRIO DI GENERE	70
ALLEGATI	

PREMESSA

Con il decreto legge n. 80 del 9 giugno 2021 “Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), e per l’efficienza della giustizia” convertito, con modificazioni, dalla legge n. 113 del 6 agosto 2021, all’art. 6, è stata prevista l’adozione, da parte di tutte le pubbliche amministrazioni di cui all’art.1, c. 2, del D.lgs. n. 165 del 30 marzo 2001, con più di 50 dipendenti, di un Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), che riunisce in quest’unico atto tutta la programmazione, finora inserita in piani differenti come previsto dal CAPO IV della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22 e successive modificazioni.

Con il PIAO, che ha durata triennale, ma è aggiornato annualmente “a scorrimento” , si introduce un nuovo strumento programmatico, che sostituisce una serie di piani e programmi già vigenti, finalizzato a consentire un maggior coordinamento, integrazione e semplificazione dell’attività di programmazione, garantire la qualità e la trasparenza dei servizi per cittadini e imprese e la progressiva reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso, nel rispetto del d.lgs. 150/2009 e della L. 190/2012.

Il PIAO ricomprende e declina in modo integrato e coordinato:

- a) il **Piano della Performance**, che definisce gli obiettivi programmatici e strategici della performance dell’Office Régional du Tourisme, stabilendo il necessario collegamento della performance individuale ai risultati della performance organizzativa;
- b) il **Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT)**, che è finalizzato alla piena trasparenza dei risultati dell’ attività e dell’ organizzazione amministrativa nonché a raggiungere gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e in conformità agli indirizzi adottati dall’ANAC con il Piano Nazionale Anticorruzione;
- c) il **Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)**, che stabilisce le modalità di svolgimento del lavoro agile quale modalità alternativa allo svolgimento della prestazione lavorativa in presenza, ed in particolare le misure organizzative, i requisiti tecnologici, gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dell’azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati;
- d) il **Piano Triennale dei Fabbisogni del Personale (PTFP)** che, compatibilmente con le risorse finanziarie ad esso riconducibili, definisce gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse;
- e) il **Programma di Formazione e aggiornamento**, che individua gli obiettivi formativi annuali;
- f) il **Piano delle Azioni Positive (PAP)**, documento triennale obbligatorio, che dà attuazione alle disposizioni contenute nel D.lgs. 11 aprile 2006 n. 198 “Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell’art. 6 della L. 28 novembre 2005, n. 246” e contiene le iniziative programmate dall’Office volte alla rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione delle pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne.

L' articolo 6, comma 6, del DL 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, prevede che con decreto del Ministro per la pubblica amministrazione, sia adottato un Piano tipo, quale strumento di supporto alle pubbliche amministrazioni e che nel Piano tipo siano definite modalità semplificate per l'adozione del Piano da parte delle amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti.

Con il DM 30 giugno 2022 n. 132 *“Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione”* è stato adottato il Piano tipo e la Guida alla compilazione, il quale, all' articolo 6, disciplina le modalità semplificate per le pubbliche amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti.

L'Office Régional du Tourisme conta 49 dipendenti, di cui uno con incarico di Direttore amministrativo. Il Direttore Generale, con contratto di lavoro di tipo privatistico, è organo dell'Ente ai sensi dell'art 7 della LR 9/2009, e non fa parte dell'organico.

In ragione delle dimensioni del proprio organico, l'Office Régional du Tourisme adotta la struttura semplificata del PIAO, così come previsto dall'art. 6 del DM 132/2022 per gli Enti con meno di cinquanta dipendenti. Tuttavia, ritenendo indispensabile partire dalla definizione del Valore Pubblico generato dall'Ente, il presente Piano prevede anche quella sezione. Non prevede invece la Sezione 4 *“Monitoraggio”*.

La scadenza per l'adozione del P.I.A.O. è il 31 gennaio di ogni anno; l'art. 8 c. 2 del DM 132/2022 stabilisce che in ogni caso di differimento del termine previsto a legislazione vigente per l'approvazione del bilancio di previsione dell'Ente, il termine del 31 gennaio sia differito di 30 giorni successivi a quello di approvazione del bilancio.

Per l'anno 2023, l'adozione tardiva (in data 17 gennaio 2023) del nuovo Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) 2022, ha determinato la richiesta, da parte di Anac, di differire **al 31 marzo 2023 il termine per l'approvazione**, da parte degli Enti, del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza unitamente a quello del PIAO, tenuto anche conto del parere espresso dalla Conferenza unificata sul punto. Il Ministro della Funzione Pubblica ha fatto presente che è stata avviata un'iniziativa normativa con la presentazione di un emendamento parlamentare al decreto Milleproroghe nel senso auspicato dall'Autorità nazionale Anti Corruzione (Anac). Con comunicato del Presidente di Anac del 17/01/2023 è stato quindi precisato che *“le amministrazioni e gli altri soggetti tenuti ai sensi della legge 190/2012 non possano essere censurati per il ritardo nell'adozione del PTPCT e della sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO qualora, anche prima della conclusione dell'iter normativo di cui sopra, facciano affidamento sul termine del 31 marzo 2023 per l'adozione del PTPCT e del PIAO. L'Autorità terrà pertanto conto di tale ultimo termine ai fini della propria attività di vigilanza”*.

Il P.I.A.O. verrà pubblicato sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica, sul sito istituzionale dell'ente e nella sezione del Portale della Trasparenza denominata **DISPOSIZIONI GENERALI - sottosezione ATTI GENERALI**.

SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE AMMINISTRAZIONE	OFFICE REGIONAL DU TOURISME
TIPOLOGIA AMMINISTRAZIONE	Ente pubblico non economico strumentale della Regione autonoma Valle d'Aosta
REGIONE DI APPARTENENZA	VALLE D'AOSTA
SEDE LEGALE	Viale Chabod, 15 - 11100 Aosta (AO)
PEC	officedutourisme@pec.it
CODICE FISCALE	91053920079
PARTITA IVA	01140860071
SITO WEB	turismo.vda.it
CODICE IPA	ORDTU
LEGGE ISTITUTIVA	Legge regionale 26 maggio 2009, n. 9

L'Office Régional du Tourisme - Ufficio Regionale del Turismo è un Ente strumentale della Regione, istituito con Legge regionale 26 maggio 2009 n. 9 (*"Nuove disposizioni in materia di organizzazione dei servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica ed istituzione dell'Office régional du tourisme - Ufficio regionale del turismo"*) per lo svolgimento dei servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica sull'intero territorio regionale.

L'Ente è dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nei limiti stabiliti dalla norma istitutiva. E' sottoposto alla vigilanza della Regione, da attuarsi per il tramite dell'assessorato regionale competente in materia di turismo.

L'Office régional du tourisme è un Ente del comparto unico del pubblico impiego della Valle d'Aosta e i contratti di lavoro del personale dipendente fanno riferimento alla L.r. 22/2010 e al T.U. delle disposizioni contrattuali economiche e normative delle categorie del comparto unico della Valle d'Aosta.

Ai sensi dell'art. 1 comma 3 della LR 9/2022, l'Office Régional du Tourisme opera nel rispetto delle direttive regionali, le quali costituiscono strumento di programmazione e di indirizzo per la definizione degli obiettivi strategici e degli assi di intervento prioritari nel periodo di riferimento. Le direttive dovrebbero essere approvate con cadenza triennale dal Consiglio regionale, su proposta della Giunta regionale. Le direttive di programmazione e di indirizzo per l'Office régional du tourisme sono state redatte per la prima volta nel 2009 (quasi 15 anni fa) per il triennio 2010-2012 ed approvate dal

Consiglio regionale, con deliberazione n. 822/XIII del 21 ottobre 2009. Le stesse sono state poi prorogate con aggiornamenti fino al 31 dicembre 2013 con deliberazione del Consiglio regionale n. 2723/XIII del 5 dicembre 2012 ed ulteriormente prorogate fino al 31 dicembre 2014 con deliberazione del Consiglio regionale n. 485/XIV dell'11 marzo 2014. Nell'adunanza del Consiglio regionale dell'11 febbraio 2015 (oggetto n. 1025/XIV) le medesime direttive regionali sono state ulteriormente prorogate fino al 30 giugno 2015 e successivamente prorogate sino all'entrata in vigore del nuovo assetto organizzativo del settore del turismo regionale (oggetto n. 1852/XIV del 25.02.2016), che, ancora, non ha visto la luce.

In attuazione e nel rispetto delle direttive regionali, la Giunta regionale, ai sensi del comma 4 dell'art. 1 della LR 9/2009, approva ogni anno, su proposta dell'Office, di concerto con l'assessorato competente e sentito il Consiglio permanente degli enti locali, il **Piano Operativo Annuale**, che costituisce documento di programmazione analitica e puntuale delle attività da svolgere, da parte dell'Office, nell'anno di riferimento. In assenza di direttive regionali aggiornate il POA rappresenta da anni anche il documento di programmazione strategica, oltre che operativa, dell'Ente. Il Piano Operativo Annuale (POA) per l'anno 2023, è stato trasmesso dal Direttore Generale del Turismo all'Assessore e alla struttura regionale competenti in materia di turismo in data 4 novembre 2022 (prot. n. 5724) e approvato dalla Giunta Regionale con DGR n. 109 del 6 febbraio 2023.

Sono organi dell'Office Régional:

- il **Direttore generale**, legale rappresentante dell'Office, che ne assicura il funzionamento per la regolare erogazione dei servizi. Il suo rapporto di lavoro è a tempo pieno ed esclusivo e regolato da un contratto di lavoro di diritto privato. Il Direttore Generale attualmente in carica è stato nominato dalla Giunta regionale con DGR n. 1086 del 19/09/2022 fino al 25 settembre 2025;
- l'**Organo di controllo**, costituito in forma monocratica di Revisore unico dei conti come da DGR n. 1245/2013 della Giunta regionale, è stato da ultimo nominato con DGR n. 832 del 18/07/2022 per un triennio.

I commi 4bis e 4ter dell'articolo 7 della legge regionale 26 maggio 2009 n. 9 hanno successivamente introdotto, a decorrere dall'anno 2022, la figura del **direttore amministrativo** dell'Office Régional du Tourisme, cui compete la responsabilità della

gestione amministrativa e contabile dell'Ente. Il primo Direttore Amministrativo dell'Office Régional du Tourisme è stato nominato con Provvedimento del Direttore Generale n. 249 del 29 dicembre 2021 a decorrere dal 1° gennaio 2022 per un triennio.

Analisi del contesto interno

L'Ente, istituito nel 2009 con un processo di fusione per incorporazione delle nove precedenti Aziende di Informazione e Accoglienza Turistica (AIAT), ha riunito nell'ambito di un unico Ente e di un unico organico dipendenti precedentemente assunti da aziende diverse. A dieci anni di distanza dal predetto processo di fusione l'organico dell'Office Régional du Tourisme risulta oggi ben amalgamato, gli scambi tra uffici sono costanti e fluidi, il modus operandi è stato uniformato. Pur nelle peculiarità che caratterizzano ogni località turistica e che si riflettono, per tipologia di clientela intercettata e per tipologia di servizi erogati, sul lavoro dei front office degli uffici, l'unificazione degli uffici alle dipendenze di un solo Ente ha senz'altro favorito il processo di valorizzazione del brand Valle d'Aosta e il superamento dei campanili per evolvere verso un sistema turistico regionale integrato, sistemico e più organizzato.

A livello interno non si registrano criticità: gli uffici territoriali si supportano tutti a vicenda in caso di necessità di copertura dei front office prestandosi a cambiare i propri turni di riposo e a modificare anche temporaneamente la propria sede di lavoro; le interlocuzioni con il Direttore Generale sono quotidiane e continue sia con i referenti degli uffici sia con il restante personale; il personale è ricettivo e collaborativo a fronte di stimoli, anche innovativi, e di cambiamenti che, in un settore dinamico come quello del turismo, sono piuttosto frequenti.

Dal punto di vista anagrafico si ritiene opportuno segnalare un dato: nell'arco del prossimo triennio il 20% del personale dell'Ente raggiungerà e supererà l'età di 60 anni e, con le disposizioni normative attualmente in vigore in materia di pensioni, avrà ancora una prospettiva di vita lavorativa di ulteriori 4/5 anni. Questo fattore potrebbe tradursi in una criticità in una organizzazione in rapida e costante trasformazione anche e soprattutto dal punto di vista tecnologico.

L'altro fattore di criticità è rappresentato dalla sopravvenuta difficoltà, manifestatasi in tutta la sua gravità nel 2022, di reperire, con le procedure di reclutamento di tipo pubblico, personale da impiegare negli uffici del turismo, non soltanto di tipo stagionale, con contratto di lavoro a tempo determinato, ma anche con contratto di lavoro a tempo

indeterminato. Il disagio di raggiungere le sedi delle vallate laterali unito all'impossibilità dello smart working dovendo i lavoratori garantire l'apertura al pubblico degli uffici, rende inappetibili i posti di lavoro presso gli uffici del turismo per persone non residenti nella vallata interessata.

Analisi del contesto esterno

Il contesto esterno è rappresentato dagli operatori e principali *player* dell'offerta turistica valdostana e dai turisti.

Turisti

I flussi turistici in Valle d'Aosta sono in costante e continuo aumento, sia in estate sia in inverno e, negli ultimi anni, si registra un incremento del movimento turistico anche nei mesi autunnali di settembre e ottobre. L'aumento dei flussi turistici si ripercuote sull'aumento della clientela presso gli uffici del turismo, come si evince dalla tabella sottostante, che mette a confronto il numero degli utenti 2022 con quelli 2021

Ingressi uffici 2021-2022

	2022	2021
Aosta	88.349	47.711
Courmayeur	48.410	25.203
Cogne	37.656	15.930
Cervinia	32.420	17.901
Champoluc	23.616	17.808
GSJ	19.395	13.477
Antey-Saint-André	12.638	8.793
Valtournenche	11.202	9.072
GLT	9.909	6.293
Brusson	5.625	5.254
Saint-Vincent	4.998	4.587
Pont-Saint-Martin	4.146	3.167
TOTALE	298.364	175.196

I dati sopra esposti dimostrano che, nonostante l'evoluzione tecnologica abbia digitalizzato le informazioni e la prenotazione dei servizi turistici (oggi oltre l'80% delle

informazioni e dei servizi turistici sono disponibili on line), l'ufficio del turismo rimane un riferimento per la località e la sua clientela turistica, che lo frequenta (specie se ben posizionato sul passaggio pedonale) lasciandosi ispirare e consigliare. Il contesto esterno dell'utenza turistica è quindi molto favorevole all'Office Régional du Tourisme, le persone sono ben disposte a seguire i consigli e le suggestioni ricevute, seguono la Valle d'Aosta sui profili e gli account social, si iscrivono alla newsletter Valle d'Aosta, scaricano la applicazione Valle d'Aosta Events, acquistano gadget da portarsi a casa per ricordo.

Chiave e sempre più determinante, rispetto alla performance degli uffici del turismo, è la capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con l'utenza, conquistare la loro fiducia, essere propositivi e convincenti, in un mix tra preparazione, capacità di interazione e orientamento al marketing.

Operatori e player dell'offerta turistica

Sul fronte degli operatori del turismo, occorre fare una distinzione tra i player istituzionali o para-istituzionali, che riconoscono il ruolo dell'Office Régional du Tourisme, con il quale intrattengono relazioni strette e sinergiche, regolamentate da appositi accordi di collaborazione, e gli operatori privati. Gli operatori privati, pur con i dovuti distinguo e differenze da località a località, faticano a riconoscere negli uffici del turismo un interlocutore. Gli operatori degli uffici del turismo si trovano a dover costantemente sensibilizzare gli operatori privati per ottenere aggiornamenti delle informazioni che riguardano le varie attività (aperture e chiusure degli esercizi/iniziativa ed eventi organizzati, ecc...). In generale, gli operatori privati sembrano non vedere (o non credere nel) contributo, in termini di promozione e comunicazione, recato dagli uffici del turismo attraverso il proprio lavoro, sia al bancone sia attraverso gli strumenti di comunicazione *on line* (portale lovevda.it; App ValledAostaEvents; Newsletter, portale BookingValledaosta...)

Un'azione di coinvolgimento, sensibilizzazione e interazione costante deve, pertanto, essere svolta per conquistare una maggiore fiducia da parte degli operatori privati.

Dati economico-finanziari

Il bilancio di previsione dell'Office régional du tourisme per il triennio 2023/2025 è stato approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1644 del 28.12.2022 e pareggia sulla cifra di euro **4.938.650,00**; le spese di funzionamento dell'Ente, fisse ed obbligatorie ammontano a complessivi euro 2.855.615,00; euro 1.229.000,00 sono partite di giro; euro 130.000,00 sono destinati ai contributi a sostegno dell'organizzazione di manifestazioni da parte degli enti locali e di enti e associazioni territoriali varie e euro 597.835,00 rappresentano le risorse finanziarie complessivamente disponibili per l'attività di produzione di materiale informativo e promozionale (che assorbe 200/230.000 €), per le azioni di web marketing, e-mail e social media marketing (che assorbono circa 80.000 €) e per l'organizzazione di eventi e manifestazioni (che assorbono la restante quota pari a circa 297.835,00 €).

Le entrate dell'Ente sono costituite fundamentalmente dal trasferimento annuo della Regione per il funzionamento dell'Ente che, per gli anni 2023, 2024 e 2025, ammonta a € **3.650.000,00**.

Analisi SWOT

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none"> - capillarità degli Odt sul territorio - unicità dell'Ente a garanzia di un'immagine unica e coordinata su tutto il territorio regionale - personale preparato e profondo conoscitore dell'offerta turistica regionale - buon clima interno ed elevato grado di collaborazione tra gli uffici del territorio - riconoscimento del ruolo dell'Ente nel panorama turistico regionale - buona collaborazione con i Comuni - forte collaborazione con l'Adava (Associazione degli albergatori della VdA) su progetti speciali quali il BookingVdA e Aosta Valley Card - collaborazioni con i principali player dell'offerta turistica regionale: Soprintendenza regionale ai beni culturali per i castelli, Skyway Monte Bianco, Consorzio regionale per la tutela della pesca, Società impianti a fune per skipass, IVAT, Associazione Forte di Bard..) - banca dati unica: un unico contenitore in cinque 	<ul style="list-style-type: none"> - permanere di un certo campanilismo, per effetto del quale l'ufficio del turismo è vissuto ancora come punto proprio della località che lo ospita e non come punto di riferimento per l'intera area turistica; - età avanzata di una quota non trascurabile degli operatori in servizio presso gli uffici dell'Ente (nel 2025 gli over 60 anni saranno 10 di 49 - il 20% circa) - difficoltà a reperire personale mediante lo strumento del pubblico concorso/selezione per la copertura delle sedi delle vallate laterali - elevati costi di gestione delle sedi (corrente elettrica, riscaldamento, pulizie, TARI...) - ubicazione di alcuni uffici in posizione non idonea ad intercettare il flusso turistico pedonale della località con conseguente basso numero di utenti

lingue di tutte le informazioni turistiche regionali costantemente aggiornato dagli operatori dell'Ente	
OPPORTUNITA' - attivazione di sinergie con altri player turistici del territorio (anche eventualmente privati) per la condivisione degli spazi di front desk - riflessione politica in corso sull'organizzazione turistica regionale a livello territoriale nell'ambito della quale ripensare anche il ruolo degli offices (con eventuale evoluzione verso le DMO)	MINACCE - possibile inadeguatezza dei contratti di lavoro pubblici alle prospettive evolutive del ruolo che la Riforma dell'organizzazione turistica regionale assegnerà agli offices - crescente disponibilità delle informazioni on line e implementazione di sistemi digitali di prenotazione e acquisto dei principali attrattori turistici regionali che, nel tempo, potrebbero andare a ridurre l'utilità dei servizi attualmente offerti dagli offices e, conseguentemente, la loro attività

SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE

SOTTO-SEZIONE 2.1 VALORE PUBBLICO

Vision

L'Office Régional du Tourisme rappresenta il *trait d'union* tra la **domanda e l'offerta turistica regionale**, in quanto, da una parte, esprime la conoscenza del territorio e dell'offerta turistica regionale e, dall'altra, intercetta la domanda e le sue esigenze. L'obiettivo strategico prioritario è contribuire a sviluppare la migliore relazione possibile tra la domanda e l'offerta, orientando la prima verso le esperienze maggiormente rispondenti, per caratteristiche e aspettative, alla tipologia di clientela che si ha di fronte, al fine di massimizzare la soddisfazione di entrambi gli interlocutori (turista e operatore turistico).

Il valore pubblico generato dall'Ente nell'espletamento delle proprie funzioni istituzionali si esplica quindi sui due fronti, quello della **domanda (il turista)** e quello **dell'offerta (l'operatore del turismo)**. Questi sono i nostri due interlocutori e ad entrambi occorre pensare e dare soddisfazione attraverso il nostro lavoro, per uno sviluppo turistico della Valle d'Aosta armonico e sostenibile e ai fini della valorizzazione dell'immagine e della brand awareness della destinazione.

Mission

La missione istituzionale dell'Ente, articolata sui due fronti della domanda e dell'offerta turistica, può essere così declinata.

Sul fronte della DOMANDA:

- assicurare i servizi d'informazione, accoglienza e assistenza turistica sull'intero territorio regionale in modalità multi-canale (attraverso la rete degli uffici fisici sul territorio e attraverso le piattaforme e gli strumenti digitali);
- garantire la completezza, la qualità e l'aggiornamento costante dell'informazione per soddisfare il bisogno informativo della clientela turistica;
- realizzare e diffondere materiale informativo della Valle d'Aosta atto a favorire la conoscenza delle risorse turistiche regionali;
- assistere la clientela turistica nella costruzione della propria vacanza consigliando le esperienze più adeguate al target al fine della massimizzazione della *customer satisfaction* del turista in Valle.

L'informazione e l'accoglienza turistica si giocano a pari merito tra *front office* e *back office*.

Front Office

La presenza sul territorio di uffici del turismo aperti 7 gg su 7 dove trovare assistenza e consulenza per l'organizzazione della propria vacanza in Valle d'Aosta ha certamente ancora valore nonostante la disponibilità on line della maggior parte delle informazioni turistiche. Il rapporto umano con il turista rimane un elemento determinante e non sostituibile ai fini dell'accoglienza e la preparazione, l'empatia, la professionalità, l'orientamento all'utente e al marketing degli operatori del *front office* possono fare la differenza ai fini dell'esperienza di vacanza in Valle d'Aosta. Infatti, non tutte le informazioni sono disponibili sul web (specie quelle relative agli attrattori minori e più deboli) e non tutte le esperienze e servizi (specie quelli non standardizzabili) sono accessibili on line. Ed è proprio questo il terreno sul quale gli uffici del turismo esprimono al meglio il proprio valore aggiunto e ricavano il proprio posizionamento di ruolo, ovvero accompagnando il turista alla scoperta di quello che già non conosce e non sa.

Lo skill dell'operatore del turismo/addetto al front office non può più limitarsi alla sola conoscenza delle lingue straniere e della propria località ma deve estendersi alla conoscenza di tutta l'offerta turistica regionale (anche, e soprattutto, quella minore) e alle soft skill della relazione, dello storytelling, della promozione e del marketing, che servono non solo ad orientare la domanda verso tutto ciò che la destinazione Valle d'Aosta offre ma anche a saper ascoltare e leggere quella domanda, per ricavarne importanti input da mettere a disposizione delle strategie di sviluppo dell'offerta e dei correlati servizi.

Back office

Che gli strumenti attraverso i quali i turisti cercano e reperiscono informazioni siano ormai prevalentemente digitali - dai portali di booking on line, alle applicazioni, ai siti web, ai blog e ai social media - è un dato di fatto. E su questi canali di comunicazione con l'utenza (portale turistico regionale, applicazioni, newsletter, canali social) l'Office Régional du Tourisme deve necessariamente essere presente con funzionalità e contenuti aggiornati e di qualità esprimendo capacità tecniche e di comunicazione adeguate e al passo con i tempi.

Le attività di back office non sono meno importanti di quelle di front office, anzi. Esse richiedono competenze (non soltanto linguistiche ma anche tecnologiche) e attenzione costante all'offerta turistica regionale per mantenere continuamente aggiornato, in tutte le lingue, l'immenso patrimonio delle informazioni sugli attrattori, sulle esperienze, sugli eventi, sulle attività organizzate e sui servizi turistici regionali disponibile on line. Un lavoro di grande impegno quotidiano sulla banca dati del turismo che può essere garantito grazie all'articolazione della rete degli uffici del turismo distribuiti sul territorio.

Ma l'attività di back office non si limita alla banca dati. Ormai imprescindibile, al fine di mantenere viva la relazione con il turista, è l'attività di comunicazione *digital* (attraverso i social media e la newsletter) che deve essere professionale, di qualità, empatica, fresca, di interesse e ingaggiante. Anche in questo caso si tratta di un'attività quotidiana molto impegnativa che vede coinvolti alcuni degli operatori dell'Ente.

Per concludere, gli "impatti" che l'Office deve impegnarsi a generare con l'espletamento

delle proprie funzioni e della propria missione istituzionale sul fronte della domanda turistica, sono di seguito riassunti:

- rendere servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica sull'intero il territorio regionale in modo organico e uniforme per standard qualitativi, al fine di consolidare e promuovere un'immagine unitaria e riconoscibile del sistema turistico regionale contribuendo alla valorizzazione del *brand* Valle d'Aosta quale destinazione con servizi efficienti ed efficaci;
- superare la vecchia visione di ufficio del turismo dove reperire informazioni e materiale cartaceo per sviluppare il nuovo *concept* di polo di servizi per il turista, dove sia possibile reperire informazioni ma anche e soprattutto accedere ai servizi, alle attività e alle esperienze turistiche disponibili sul territorio, acquistando i biglietti di ingresso ai castelli e ai siti archeologici, gli skipass, i biglietti dei bus autostradali verso Torino e Milano, la Aosta Valley Card, prenotare escursioni, gite e visite organizzate, in una logica di offerta turistica ampia e integrata;
- assicurare il benessere dei turisti in vacanza in Valle d'Aosta aiutandoli a costruire al meglio la propria vacanza e suggerendo loro le esperienze più adeguate e soddisfacenti rispetto ai loro interessi ed esigenze al fine di massimizzare il passaparola positivo e la fidelizzazione (ritorno);
- gestire i reclami e le critiche, supportando e assistendo il turista in difficoltà per cercare di risolvergli i problemi e, dall'altra parte, stimolando l'offerta turistica a migliorarsi.

Sul **fronte dell'OFFERTA**, la missione istituzionale può essere così declinata:

- promuovere, in ciascuna località, l'offerta turistica dell'intera regione superando la logica del "campanile" e favorendo la più ampia esplorazione del territorio (quanto meno della vallata) e la distribuzione dei flussi sui tanti attrattori regionali;
- promuovere e sostenere con particolare attenzione gli elementi più deboli dell'offerta turistica regionale, che necessitano di maggiore "spinta";
- facilitare l'incontro tra gli operatori economici dell'offerta turistica regionale e la domanda mettendo a disposizione dei primi la rete di vendita degli uffici del turismo oltre a piattaforme e applicazioni per l'acquisto e la prenotazione on line di servizi quali l'ospitalità e le esperienze di visita e di attività outdoor guidate dalle professioni del turismo, e supportando e agevolando "la vita" del turista nelle

operazioni di prenotazione;

- promuovere e sostenere l'organizzazione di manifestazioni, eventi e spettacoli di interesse turistico, funzionali sia all'attrazione di flussi nei periodi di minore affluenza e nelle località meno conosciute sia all'animazione locale garantendone il coordinamento;
- stipulare convenzioni con i principali *player* dell'offerta turistica regionale ai fini dell'erogazione di servizi per conto di terzi a favore della clientela turistica.

Gli "impatti" che l'Office deve impegnarsi a generare con l'espletamento delle proprie funzioni e della propria missione istituzionale sul fronte dell'offerta turistica, sono di seguito riassunti:

- contribuire, con la propria azione di counselling e orientamento della domanda, a preservare il patrimonio naturale e ambientale e a non eroderlo, incentivando la distribuzione dei flussi turistici nello spazio (anche nelle destinazioni minori) e nel tempo (anche nelle stagioni di spalla e nei giorni infra-settimanali);
- incrementare il numero degli ingressi ai castelli, alle miniere, a Skyway Monte Bianco, all'Osservatorio astronomico, al MAV proponendo e vendendo per contro dei principali player istituzionali i biglietti di ingresso a tali attrattori sulla base di apposite convenzioni stipulate tra l'Office ed i player interessati;
- sostenere la migrazione al digitale degli operatori economici (dell'ospitalità, ristorazione, le professioni turistiche e della montagna, le aziende agricole...) sviluppando piattaforme per la prenotazione e vendita on line dei loro servizi/esperienze, favorendo l'aggregazione dell'offerta su un unico *market place* Valle d'Aosta;
- promuovere, in collaborazione con i Comuni, soprattutto i più deboli, l'organizzazione di manifestazioni ed eventi intorno ai quali costruire e consolidare proposte turistiche strutturate e di qualità capaci di far crescere l'offerta e di attrarre, nel tempo, flussi turistici rilevanti nei territori e nei periodi più deboli, veicolando al tempo stesso un'immagine unitaria e riconoscibile del sistema turistico regionale che rafforzi, valorizzi e dia nuovo contenuto al *brand* Valle d'Aosta.

SOTTO SEZIONE 2.2 PERFORMANCE

Facendo riferimento ai due fronti di utenti/*stake holder* dell'Office Régional du Tourisme (turista e operatore del turismo) le macro aree di intervento dell'Ente sono le seguenti:

A) **l'informazione, l'assistenza e l'accoglienza erogate ai turisti, attraverso:**

- a. gli **uffici del turismo sul territorio**, che garantiscono orari e periodi di apertura al pubblico molto ampi, adeguati alle esigenze della clientela turistica, offrendo servizi di assistenza e vendita dei principali attrattori turistici regionali;
- b. la **produzione e distribuzione di materiale informativo e promozionale** plurilingue, utile alla fruizione del territorio e delle sue risorse, costantemente aggiornato;
- c. servizi di prenotazione di soggiorni, erogati utilizzando la piattaforma di booking on line **Valledaostabooking** e relativa centrale di prenotazione telefonica;
- d. comunicazione sui **canali social e digital** tra cui il sito lovevda.it (la cui banca dati è tenuta costantemente aggiornata dagli operatori degli uffici del turismo) la Newsletter e i profili Facebook e Instagram Valle d'Aosta

B) **la collaborazione sinergica con gli operatori istituzionali ed economici, che gestiscono l'offerta turistica del territorio, attraverso:**

- a. l'attivazione di convenzioni con i principali *player* turistici valdostani, per la vendita, presso gli offices di tourisme, dei servizi e delle esperienze da questi ultimi prodotti;
- b. l'organizzazione diretta di eventi capaci di attrarre flussi turistici e di arricchire l'offerta e la proposta turistica regionale;
- c. il sostegno all'organizzazione di eventi di animazione territoriale, mediante la concessione di contributi a enti pubblici e privati senza scopo di lucro

Il **Piano Operativo Annuale** (POA) dell'Office Régional du Tourisme, approvato ogni anno dalla Giunta regionale previo parere del CPEL (Consiglio Permanente degli Enti

Locali), declina, per l'anno di riferimento, gli obiettivi strategici e gestionali dell'Ente in obiettivi operativi andando a pianificare e definire le attività da svolgere nel periodo temporale interessato.

Il POA, costituisce pertanto il documento di pianificazione strategica e operativa e definisce gli obiettivi generali e specifici dell'ente.

2.2.1. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE

Le modalità operative di perseguimento degli obiettivi sono illustrate sinteticamente dall'albero della performance che è la mappa logica che dimostra come gli obiettivi ai vari livelli contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale ed alla missione dell'Office Régional du Tourisme.

Nella logica dell'albero della performance si riporta **nell'Allegato 1** la rappresentazione sintetica della performance dell'Office Régional du Tourisme. Gli obiettivi strategici e le priorità sono definiti a cascata a partire dalla *mission* e dalla *vision*

Gli obiettivi strategici istituzionali individuati e definiti nell'albero della performance dovranno essere raggiunti mediante azioni collettive poste in atto nell'ambito di ogni singola area di intervento. Le attività specifiche indicate fungeranno da primo elemento propositivo, ma dovranno essere integrate da ogni azione ritenuta utile e necessaria al fine di massimizzare e migliorare i risultati.

Il **Sistema di misurazione e di valutazione della Performance** dell'Ente, allegato al presente PIAO (**Allegato n. 2**) è stato condiviso con le Organizzazioni Sindacali nel corso degli incontri tenutisi in data 18/01/2023 e 26/01/2023 (di cui ai processi verbali custoditi agli atti dell'Ente, rispettivamente, con i prot. n. 733 e 736 del 21.02.2023) ed ha acquisito con nota in data 24 marzo 2023 (prot. n. 1247/2023) il parere favorevole della CIV, con alcuni suggerimenti, in parte immediatamente recepiti ed in parte rimandati ad una valutazione successiva, in ottica 2024, previo ulteriore nuovo confronto con le organizzazioni sindacali.

Esso prevede, sia per il personale dirigente, sia per il personale delle categorie, una valutazione ancorata al raggiungimento di specifici obiettivi (individuali o di struttura)

assegnati per l'anno di riferimento e una valutazione riferita ai comportamenti organizzativi, come declinati negli allegati A e B al documento *Sistema di misurazione e di valutazione della Performance*.

2.2.2. OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023

Obiettivi di Performance Organizzativa

A partire dagli obiettivi strategici dell'Ente definiti nell'Allegato 1 (Albero delle Performance) si declinano di seguito gli obiettivi gestionali ed operativi di performance organizzativa assegnati a ciascuna area/unità organizzativa dell'Ente

Direttore Generale

Con deliberazione della Giunta Regionale n. 216 in data 13.03.2023 al Direttore Generale sono stati assegnati i seguenti obiettivi individuali, legati all'attuazione dell'obiettivo strategico *"Realizzazione di uno studio volto alla individuazione di un nuovo modello di organizzazione turistica"* indicato nel **Documento di economia e finanza regionale per il triennio 2023-2025** approvato dal Consiglio regionale:

Finalità obiettivo	Descrizione obiettivo	Peso obiettivo
Analisi e individuazione di formule e modelli organizzativi nuovi, anche di tipo misto pubblico/privato ai fini della riorganizzazione dei servizi turistici erogati sul territorio	Istituzione di un tavolo di lavoro all'interno del Celva, partecipato anche dall'Adava e dai consorzi degli operatori turistici, nell'ambito del quale analizzare la situazione AS IS degli offices du tourisme e, in generale, dei servizi turistici erogati sul territorio dai Comuni e dai consorzi degli operatori turistici e condividere uno o più modelli/assetti organizzativi TO BE. Elaborazione di un documento, contenente l'analisi SWOT della situazione esistente, le riflessioni scaturite all'interno del tavolo, le prospettive evolutive condivise sul ruolo e sulla distribuzione territoriale degli uffici e sui modelli organizzativi possibili per la migliore gestione e promo-commercializzazione del prodotto turistico regionale in un'ottica di DMO (Destination Management Organisation), ottimizzando le risorse finanziarie e umane operanti a livello territoriale	70%
Analisi del ruolo, delle capacità e dei limiti delle ProLoco rispetto	L'obiettivo si articola in tre fasi: - ricognizione delle manifestazioni ricorrenti organizzate dalle Pro Loco e di quelle finanziate dall'Office Régional du	30%

<p>all'organizzazione degli eventi e alla loro capacità di intercettare le provvidenze messe a disposizione dall'Office Régional du Tourisme e dall'assessorato regionale al turismo per l'organizzazione delle manifestazioni ed eventuale ipotesi di aggiornamento degli strumenti finanziari disponibili in un'ottica di maggiore fruibilità</p>	<p>Tourisme negli ultimi 5 anni e messa a confronto con la mappatura delle Pro Loco attive operata dalla Struttura regionale Enti e professioni del turismo;</p> <ul style="list-style-type: none"> - confronto con gli Enti locali e con le Pro Loco sugli strumenti finanziari gestiti dall'Office a sostegno dell'attività di organizzazione di eventi e manifestazioni al fine di evidenziarne opportunità e limiti; - eventuale revisione delle disposizioni che regolano la concessione di contributi da parte dell'Office Régional du Tourisme per renderli maggiormente e più facilmente utilizzabili, in un'ottica complementare, anche in raccordo con la Struttura Enti e professioni del turismo, rispetto agli altri contributi di cui possono beneficiare le Pro Loco 	
---	---	--

Il Direttore Generale ha poi la responsabilità della performance organizzativa dell'Ente e dell'attuazione del POA, unitamente al Direttore Amministrativo.

Direttore amministrativo

Gli obiettivi individuali specifici assegnati al Direttore amministrativo per l'anno 2023 sono dettagliati **nell'Allegato n. 3** e sono stati approvati dalla Commissione Indipendente di Valutazione (CIV) con parere reso in data 2 marzo 2023 (acquisto al protocollo dell'Ente con il n. 906). Si tratta di due **obiettivi di tipo gestionale**, che prevedono l'aggiornamento e l'adeguamento degli strumenti regolamentari dell'Ente in materia di contabilità e economato, fermi al 2010.

Al riguardo si precisa che il Direttore amministrativo dell'Ente è un funzionario dell'Office Régional du Tourisme appartenente all'area organizzativa Bilancio, contabilità e patrimonio, il cui posto è rimasto scoperto, con conseguente mantenimento in capo di tutte le pregresse funzioni oltre all'acquisizione delle nuove, correlate al ruolo di Direttore amministrativo. Oltre a ciò, nel corso dell'anno 2022, è intervenuta la cessazione dell'altro funzionario assegnato alla medesima area Bilancio e contabilità, che non è stato ancora sostituito e, probabilmente, non lo sarà nemmeno nel corso dell'anno 2023, per indisponibilità di graduatorie di idonei alle quali attingere. Anche per l'anno 2023, pertanto, il principale obiettivo gestionale del Direttore amministrativo sarà quello di assicurare il regolare svolgimento di tutti i procedimenti amministrativi e contabili funzionali all'attuazione di quanto previsto dal Piano Operativo Annuale (POA) senza

accumulare ritardi né rallentamenti che possano compromettere i livelli di performance organizzativa dell'Ente, facendo fronte alla carenza di organico venutasi a creare.

2.2.3. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Gli obiettivi di performance organizzativa si traducono in obiettivi operativi e gestionali da assegnare agli uffici e al personale delle categorie. Le limitate dimensioni dell'organico dell'Ente, che vedono spesso assegnata un'unica risorsa umana ad un ufficio/area funzionale, fanno sì che alcuni obiettivi di performance organizzativa (di struttura) si traducano in obiettivi di performance individuale.

In applicazione delle "LL.GG. sulla valutazione partecipativa di cittadini e utenti" (Linee Guida n. 4/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica), che prescrivono il coinvolgimento di cittadini e utenti nel processo di valutazione della performance degli enti pubblici, gli obiettivi di **performance organizzativa** dell'Ente per il triennio 2023-2025, saranno legati alla **customer satisfaction**, sia **esterna** (ovvero rilevando la soddisfazione degli utenti che accedono agli uffici del turismo e agli eventi organizzati dall'Office Régional du Tourisme) sia **interna** (ovvero rilevando la soddisfazione dell'utenza interna rispetto ai servizi e alle attività gestionali erogate dalla sede amministrativa centrale).

La rilevazione della *customer satisfaction* avviene nelle seguenti modalità:

Per l'utenza degli uffici del turismo

- o attraverso un sistema di rilevazione a mezzo Emoticon attivato in tutti gli uffici del turismo sia sui clienti fisicamente presenti (locandina all'uscita che invita, tramite QR Code, a raggiungere il form per la valutazione del servizio ricevuto) sia sugli utenti interfacciati via mail (invito a giudicare la qualità del servizio e delle informazioni ricevute, attraverso link a form con emoticon, posto in calce alla firma delle mail di tutte le caselle di posta elettronica degli uffici).



Valuta il nostro servizio
Comment évaluez-vous notre service?
Please rate our service

- vengono altresì prese in considerazione le recensioni sugli uffici del turismo rilasciate dagli utenti su Google e su Tripadvisor;

Per gli utenti interni, i fornitori, i player e gli operatori del turismo, i beneficiari dei contributi e i partecipanti agli eventi:

- mediante la somministrazione di appositi e specifici questionari di gradimento.

Oltre alla *customer satisfaction* gli obiettivi di performance assegnati al personale appartenente alle categorie per l'anno 2023 riguardano:

- per **gli uffici del turismo**: i risultati raggiunti in termini di **marketing** ovvero di vendita all'utenza di materiale, prodotti e servizi turistici, indicatori della proattività dell'ufficio e della capacità degli operatori di stimolare la clientela alla più ampia fruizione dell'offerta turistica regionale;
- per **l'ufficio comunicazione**: i risultati raggiunti in termini di **fidelizzazione alla destinazione** misurati attraverso l'incremento dei fan e follower dei profili social;
- per gli uffici delle aree **ammministrativa e contabile**: l'implementazione, la costante applicazione ed il periodico monitoraggio delle misure di contrasto alla corruzione e l'osservanza di tutti gli adempimenti in materia di trasparenza.

L'**Allegato n. 4** riporta gli obiettivi di performance (di struttura e individuali) assegnati al personale delle categorie per l'anno 2023.

SOTTO SEZIONE 2.3: RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA

2.3.1. PARTE GENERALE

La presente sezione è relativa alla prevenzione della corruzione e della trasparenza, strumento attraverso il quale l'Office individua le strategie e le azioni per la prevenzione ed il contrasto della corruzione. Queste azioni "*sono a protezione del valore pubblico ma esse stesse produttive di valore pubblico e strumentali a produrre risultati sul piano*

economico e su quello dei servizi, con importanti ricadute sull'organizzazione sociale ed economica del Paese", come evidenziato nel Piano Nazionale Anticorruzione 2022.

Questa sezione ha quindi natura programmatica per la definizione della strategia di prevenzione all'interno dell'Office, che ingloba tutte le misure di prevenzione obbligatorie per legge e quelle ulteriori specifiche per la propria attività, coordinando gli interventi e assicurando il giusto bilanciamento tra l'esigenza di uniformità nel contrasto all'illegalità e la salvaguardia dell'autonomia organizzativa.

Nella redazione della presente sezione del P.I.A.O. si è tenuto conto della **normativa attualmente** vigente (con particolare riguardo al nuovo PNA 2022, approvato in via definitiva con Delibera ANAC n. 7 del 17 gennaio 2023) e del **Vademecum** di semplificazione ed orientamento predisposto da ANAC sia per la predisposizione dei Piani Anticorruzione che della sezione del PIAO dedicata alle misure di prevenzione della corruzione ed illustrato tramite evento pubblico on line in data 3 febbraio 2022 e Orientamenti ANAC per la pianificazione del 2 febbraio 2022.

Ai fini della redazione del PTPCT di cui alla presente sezione non sono pervenuti **input, osservazioni, suggerimenti o proposte da parte degli stakeholder**, che sono stati invitati a farlo tramite Avviso pubblicato sul sito web istituzionale dell'Ente, nell'area: Amministrazione trasparente - Sezione: Altri contenuti - Sottosezione: Prevenzione della corruzione. Il link a tale Avviso e al Piano Anticorruzione dell'Ente è inserito nei documenti di stipula dei contratti per la fornitura di beni e servizi (dal febbraio 2022) e, dall'anno 2021, è comunicato a tutti i dipendenti neo assunti e ai dipendenti in servizio. **Esito: nessuna segnalazione/proposta è pervenuta.**

Ai fini della redazione del PTPCT di cui alla presente sezione viene anche in rilievo il fatto che:

- al RPCT dell'Ente non sono mai pervenute segnalazioni di possibili fenomeni corruttivi;
- nel corso del monitoraggio effettuato nel mese di gennaio 2023 e relativo all'anno 2022 (monitoraggio prodromico alla stesura della Relazione annuale anno 2022 approvata con provvedimento del Direttore Generale n. 1 del 16.01.2023) non sono state rilevate irregolarità attinenti al fenomeno corruttivo;

- non sono mai state irrogate sanzioni e non sono mai state rilevate irregolarità da parte degli organi esterni deputati al controllo contabile.

Ai fini della predisposizione del PTPCT di cui alla presente sezione del P.I.A.O. si segnala che è stata utilizzata la check list dell'allegato 1 al PNA 2022 "*Check list per la predisposizione del PTPCT e della sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO*", volta ad aiutare il RCPT a verificare di aver svolto le attività più significative e di aver tenuto conto di elementi di rilievo per l'adeguata predisposizione del PTPCT, con esito positivo per la totalità degli items (**Allegato n. 5**).

Si segnala, infine, sin d'ora che, atteso che il PNA 2022 consente agli enti con meno di 50 dipendenti di poter procedere ad una conferma della programmazione dell'anno precedente, se non siano intervenuti fattori che precludano tale opzione, la presente Sottosezione Rischi corruttivi e Trasparenza 2023 - 2025 verrà confermata per il prossimo biennio qualora si verificano le seguenti circostanze:

- a. assenza di fatti corruttivi
- b. assenza di modifiche organizzative rilevanti
- c. assenza di modifica degli obiettivi strategici
- d. assenza di modifiche strutturali rilevanti in altre sezioni di PIAO tali da incidere sui contenuti anticorruzione.

Soggetti coinvolti nella predisposizione del PTPCT

I soggetti interni all'Ente coinvolti nel processo di adozione del P.T.C.P.T sono:

- **L'Autorità di indirizzo politico**, che deve adottare tutti gli atti di indirizzo di carattere generale finalizzati alla prevenzione della corruzione;
- **il Responsabile della prevenzione della corruzione** (Direttore Generale pro tempore dell'Ente) che, coadiuvato dal funzionario incaricato delle funzioni di supporto al RPCT (incarico conferito per il triennio 2022/2024 con PDG n. 8 del 27/01/2022), svolge i seguenti compiti:

- elabora la proposta di SEZIONE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA del PIAO ed i successivi aggiornamenti, li approva e li trasmette per conoscenza all'autorità di indirizzo politico;
 - verifica l'efficace attuazione del Piano e la sua idoneità e ne propone la modifica qualora siano accertate significative violazioni delle prescrizioni o intervengano mutamenti rilevanti nell'organizzazione o nell'attività dell'amministrazione;
 - verifica, d'intesa con il Direttore Amministrativo ed i Responsabili di area funzionale, titolari di PPO, la possibilità di una rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività più esposte a rischi corruttivi, secondo i criteri definiti nel presente Piano o l'attuazione di modalità di condivisione alternative compatibili con le dimensioni ridotte dell'ente;
 - definisce procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione, secondo i criteri definiti nel presente Piano;
 - vigila, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo n. 39 del 2013, sul rispetto delle norme in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi, di cui al citato decreto;
 - elabora entro le scadenze di legge la relazione annuale sull'attività anticorruzione svolta;
 - sovrintende alla diffusione della conoscenza dei codici di comportamento nell'amministrazione, al monitoraggio annuale sulla loro attuazione, ai sensi dell'articolo 54, comma 7, del decreto legislativo n. 165 del 2001, alla pubblicazione sul sito istituzionale e alla comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge n. 190 del 2012 dei risultati del monitoraggio (articolo 15 D.P.R. 62/2013);
- il **Responsabile della trasparenza**, individuato, anch'esso, nella figura del Direttore Generale dell'Ente, il quale:
- svolge le funzioni indicate dall'articolo 43 del decreto legislativo n. 33 del 2013;
 - raccorda l'attività relativa agli obblighi di trasparenza con quella della

prevenzione della corruzione, anche ai fini del coordinamento tra il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e il Piano della trasparenza ormai integrati in un documento unico (P.T.P.C.T.) facente parte della presente sezione del PIAO;

– **il Direttore Amministrativo ed i funzionari titolari di P.P.O.** che, per le aree di rispettiva responsabilità e competenza - amministrativa (gare + affari generali), finanziaria (bilancio, contabilità e patrimonio) e risorse umane - partecipano al processo di gestione del rischio e al presidio degli adempimenti previsti in tema di trasparenza, ai sensi dell'articolo 16 del d.lgs. n. 165 del 2001 e, precisamente:

- concorrono alla definizione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto da parte dei dipendenti dell'ufficio cui sono preposti;
- forniscono le informazioni richieste dal soggetto competente per l'individuazione delle attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione e formulano specifiche proposte volte alla prevenzione del rischio medesimo;
- provvedono al monitoraggio delle attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione svolte nell'ufficio a cui sono preposti, proponendo al Direttore generale la rotazione del personale nei casi di avvio di procedimenti penali o disciplinari per condotte di natura corruttiva (comma 1-quater);
- vigilano sull'applicazione dei codici di comportamento e ne verificano le ipotesi di violazione, ai fini dei conseguenti procedimenti disciplinari.

- **l'organo di controllo interno** – Revisore dei conti, che:

- partecipa al processo di gestione del rischio;
- nello svolgimento dei compiti ad esso attribuiti, tiene conto dei rischi e delle azioni inerenti alla prevenzione della corruzione;
- svolge compiti propri connessi all'attività anticorruzione nel settore della trasparenza amministrativa;

- esprime parere obbligatorio sul Codice di comportamento e sue modificazioni (articolo 54, comma 5, d.lgs. 165/2001);
- esprime pareri sui principali atti contabili dell'Ente e controlli a campione sui provvedimenti dell'Ente e sulla loro regolarità e legittimità;

- **l'Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)** - RAVA, che:

- svolge i procedimenti disciplinari nell'ambito della propria competenza (articolo 55 bis d.lgs. n. 165 del 2001);
- provvede alle comunicazioni obbligatorie nei confronti dell'autorità giudiziaria (art. 20 D.P.R. n. 3 del 1957; art.1, comma 3, l. n. 20 del 1994; art. 331 c.p.p.);
- opera in raccordo con il Responsabile per la prevenzione della corruzione per quanto riguarda le attività previste dall'articolo 15 del D.P.R. 62/2013 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici".

- **i dipendenti** dell'Ente, che:

- osservano le misure contenute nel P.T.P.C.T.;
- segnalano le situazioni di illecito al proprio dirigente anche avvalendosi della modalità whistleblower implementata dall'Ente a garanzia dell'anonimato del segnalante oppure all'UPD
- segnalano i casi di proprio personale conflitto di interessi ai fini dell'eventuale astensione dallo svolgimento delle attività di competenza;

- **i collaboratori** a qualsiasi titolo dell'Ente:

- osservano, per quanto compatibili, le misure contenute nel P.T.P.C.T. e gli obblighi di condotta previsti dai Codici di comportamento e segnalano le situazioni di illecito. Da gennaio 2022, tale obbligo è esplicitamente indicato all'interno dei capitolati d'oneri delle procedure di gara o di affidamento diretto;

- **l'Organo Indipendente di Valutazione (CIV)**, al quale è riconosciuta un'importante funzione di raccordo sinergico tra l'attuazione della strategia per la lotta alla corruzione

e la promozione della trasparenza e le iniziative per migliorare i livelli di performance individuale e organizzativa, che, in virtù della nuova disciplina di legge di cui al D.Lgs. 97/2016, è tenuto a verificare la coerenza tra gli obiettivi di trasparenza e quelli indicati nel piano della Performance, utilizzando i dati relativi all'attuazione degli obblighi di trasparenza ai fini della valutazione delle performance (art. 44);

La strategia di prevenzione della corruzione è attuata anche mediante l'azione sinergica dei seguenti soggetti:

- l' **Anac**, anche in qualità di Autorità nazionale anticorruzione, che:
 - controlla l'operato dei responsabili per la trasparenza a cui può chiedere il rendiconto sui risultati del controllo svolto all'interno delle amministrazioni. L'Anac può inoltre chiedere all'organismo indipendente di valutazione (OIV - CIVIT) ulteriori informazioni sul controllo dell'esatto adempimento degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa;
 - esprime parere obbligatorio sul codice di comportamento che ogni amministrazione adotta ai sensi dell'art. 54, c. 5, D.lgs. 165/2001;
- la **Corte dei conti**, che partecipa ordinariamente all'attività di prevenzione attraverso le sue fondamentali funzioni di controllo;
- il **Prefetto** che fornisce, su apposita richiesta, supporto tecnico ed informativo in materia;
- i **portatori di interessi comuni**: associazioni di consumatori, associazioni di categoria, sindacati, difensore civico ecc.;

2.3.2. ANALISI DEL CONTESTO

2.3.2.1. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

L'analisi del contesto esterno avviene tramite l'acquisizione di informazioni utili, tenuto conto della dimensione, delle conoscenze e delle risorse disponibili dell'ente al fine di esaminare la specificità dell'ambiente in cui essa opera e di conoscere le dinamiche

sociali, economico-impresonditoriali e culturali che si verificano nel territorio presso il quale essa è localizzata, che logicamente impattano sull'esposizione ai rischi corruttivi dell'Ente

Ai fini dello svolgimento di tale analisi, l'Amministrazione si è avvalsa degli elementi e dei dati contenuti nelle relazioni periodiche sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica, con particolare riguardo ai rapporti Trasparency international, lle Relazioni Semestrali D.I.A. (Direzione Investigativa Antimafia), alle relazioni sull'attività delle forze di polizia, sulla sicurezza pubblica e la criminalità organizzata e sui materiali di studio ANAC e sulla relazione ANNUALE del Presidente dell'ANAC alla Camera.

Per quanto concerne l'analisi del contesto esterno regionale, particolare attenzione è stata posta alle seguenti fonti:

- *la Relazione sull'attività delle Forze di polizia, sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica e sulla criminalità organizzata per l'anno 2020, presentata al Parlamento dal Ministro dell'Interno e trasmessa in data **13 dicembre 2021** alla Presidenza della Camera dei Deputati (doc. XXXVIII, n. 4) e versioni di precedente pubblicazione;*
- *la Relazione sull'attività delle Forze di polizia, sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica e sulla criminalità organizzata per l'anno 2021, presentata al Parlamento dal Ministero dell'Interno e trasmessa in data **20 settembre 2022** alla Presidenza della Camera dei Deputati (doc. XXXVIII, n. 5) e versioni di precedente pubblicazione;*
- *le Relazioni sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia (DIA) per il II semestre 2017, il I semestre 2018, il II semestre 2018, il I semestre 2019, il II semestre 2019, il I semestre 2020, il II semestre 2020, il I semestre 2021 ed il II semestre 2022 presentate al Parlamento dal Ministro dell'Interno e trasmesse, rispettivamente, in data **15 luglio 2018, 28 dicembre 2018, 3 luglio 2019, 30 dicembre 2019, 2 luglio 2020, 29 gennaio 2021, 12 agosto 2021, 10 marzo 2022 e 15 settembre 2022** alla Presidenza della Camera dei Deputati (doc. LXXIV, n. 1, doc. LXXIV, n. 2, doc. LXXIV, n. 3, doc. LXXIV, n. 4, doc. LXXIV, n. 5, doc. LXXIV n. 6, doc. LXXIV n. 7, doc. LXXIV n. 8 e LXXIV n. 9).*

CONSIDERAZIONI GENERALI:

La *Relazione sull'attività delle Forze di polizia relativa all'anno 2020, nonché il medesimo atto dell'anno 2021* descrivono, rispetto agli anni precedenti, una dinamica territoriale complessivamente migliorata rispetto alle annualità precedenti. Se le relazioni sulle precedenti annualità evidenziavano che la Valle d'Aosta fosse annoverata tra quelle regioni italiane in cui è documentata l'operatività di articolazioni 'ndranghetiste strutturate e forme di influenza criminale, ora la situazione appare - in raffronto - minimamente migliorata.

In particolare, negli ultimi anni le operazioni "*Crimine*" (2010), "*Minotauro*" (2011), "*Maglio*" (2011), "*Colpo di Coda*" (2012), "*Esilio*" e "*Val Gallone*" (2013), "*San Michele*" (2014) hanno dato puntualmente conto dell'esatta riproduzione, nell'area, delle strutture criminali reggine e vibonesi, con la presenza di autonomi locali attivi nella gestione di affari economici illeciti.

Proprio in merito all'infiltrazione della criminalità, all'esito della recentissima operazione "*Geenna*", anche nel territorio valdostano, e segnatamente ad Aosta, per la prima volta si era riscontrata l'operatività di un *locale* di 'ndrangheta, quale proiezione della cosca Nirta-Scalzone di San Luca (RC). Con la citata operazione (conclusasi al 23 gennaio 2019 scorso dall'Arma dei Carabinieri) è stata infatti accertata l'infiltrazione mafiosa nel tessuto economico-sociale e nella Pubblica Amministrazione, altresì finalizzata al traffico internazionale di stupefacenti.

In data 17 luglio 2019, l'Arma dei Carabinieri, a conclusione dell'indagine "*Altanum*" ha tratto in arresto 13 soggetti ritenuti affiliati alla cosca dei '*Facchinari*', facendo emergere una fase di contrapposizione tra fazioni mafiose, che rivaleggiavano per il controllo di alcuni territori, tra cui la Regione della Valle d'Aosta. Specificamente, si segnala il Casino di Saint-Vincent, il quale potrebbe attrarre l'interesse di 'cambisti' e 'prestasoldi', nonché quello della criminalità organizzata per operazioni di riciclaggio di denaro proveniente dai traffici illeciti. Da non sottovalutare è la presenza del Traforo del Monte Bianco, zona ove è stata confermata l'operatività di soggetti italiani e stranieri dediti al narcotraffico, stante il favorevole passaggio di confine.

Deve, tuttavia, rilevarsi che la Regione valdostana sia verosimilmente esente da atti intimidatori nei confronti degli Amministratori locali, come rilevato dall'*Osservatorio sul fenomeno degli atti intimidatori nei confronti degli Amministratori locali*, costituito in attuazione dell'art. 6 della legge 105/2017.

Con riferimento agli illeciti penali, la relazione del 2018 rappresentava come non risultassero in Valle d'Aosta soggetti denunciati/arrestati per il reato di cui all'art. 416-ter c.p. (cfr. Tabella presente nel Volume 2 a pag. 231), né si rilevavano atti intimidatori commessi nel medesimo anno.

Tale (positiva) situazione, alla luce delle relazioni 2020 e 2021 ed al netto della nota vicenda (di cui *infra*) in ordine al Comune di Saint-Pierre del 10 febbraio 2020, deve considerarsi costante ed immutata.

Le ultime annualità (2020 e 2021), anche conseguentemente all'emergenza pandemica, hanno invece visto aumentare reati commessi attraverso il web, spesso tesi a sfruttare le fragilità generate dalla crisi economica. Deve, tuttavia, rilevarsi che all'aumentare delle operazioni di polizia svolte nel periodo 2019-2021, sia proporzionalmente diminuito il numero di arresti.

Nel trascorso biennio, tra l'altro, la Valle d'Aosta appare una delle regioni con la minor incidenza di maltrattamenti contro familiari e conviventi, nonché numero di delitti commessi, anche in termini di violenza di genere.

In egual misura, la Valle d'Aosta appare la regione con meno atti intimidatori avvenuti nei confronti degli Amministratori degli Enti Locali (n. 2 nel periodo 2019-2021), seppur dovendosi necessariamente tenere conto dell'aumento (pari a circa il 15%) registratosi a livello nazionale.

Di contro, le *Relazioni sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia (DIA) per il II semestre 2017, il I semestre 2018, il II semestre 2018, il I semestre 2019, il II semestre 2019, il I semestre 2020, il II semestre 2020, il I semestre 2021 ed il II semestre 2021* confermano che la Valle d'Aosta subisce l'influenza delle 'ndrine stanziate in Piemonte, con specifico riferimento alle potenti consorterie degli Iamone, dei Facchineri e dei Nirta.

Partendo dall'esame dell'anno 2020, come risulta dalla Relazione DIA del I semestre 2020, deve rilevarsi che l'emergenza pandemica abbia portato ad una contrazione del PIL, dovuta soprattutto al rilevante calo delle esportazioni nel comparto industriale: tale circostanza, necessariamente, espone ancor più il territorio valdostano al rischio di infiltrazioni mafiose.

L'interesse è d'altronde inequivocabilmente emerso con lo scioglimento del Consiglio comunale di Saint-Pierre disposto con DPR del 10 febbraio 2020 (per l'accertato reato di scambio elettorale politico-mafioso di cui all'art. 416 ter c.p.) a seguito dell'operazione "Geenna": si tratta di una decisione 'significativa' che, per la prima volta, ha interessato un territorio che si riteneva avulso dalle mire della criminalità organizzata. Deve darsi atto di come tale operazione, avendo già portato al sequestro di beni per oltre un milione di euro nel 2019, abbia nel 2021 portato all'esecuzione del decreto del Tribunale di Torino che ha disposto la definitiva confisca delle medesime ricchezze.

L'attività ispettiva e di accertamento ha fatto emergere altresì specifici episodi rivelatori delle ingerenze della criminalità organizzata sulle assegnazioni degli appalti e dei servizi pubblici, oltre ad episodi riconducibili al traffico e spaccio di sostanze stupefacenti, approvvigionate dalla Regione Calabria e giunte nel capoluogo valdostano.

Si rileva, inoltre, che la Regione costituisce una base di transito per gli immigrati clandestini, stante il confine con la Francia. Tale profilo deve ritenersi di notevole rilevanza, anche in virtù dei fondi eurounitari posti a disposizione della tematica migratoria, di certo interesse per le cosche. Tale rilievo rimane attuale anche per il 2021.

Da ultimo, deve rimaner fermo quanto già rilevato nel corso della Relazione del 2019, alla luce della quale la capacità delle cosche in argomento di espandere i propri interessi e di infiltrarsi nel tessuto socio-economico valdostano *"ha trovato un'ulteriore conferma, il 23 gennaio 2019, a conclusione dell'operazione "Geenna", ad opera dei Carabinieri, che hanno eseguito, in Valle d'Aosta, un'ordinanza di custodia cautelare nei confronti di 16 indagati, ritenuti responsabili, a vario titolo, di associazione di tipo mafioso, concorso esterno in associazione di tipo mafioso, tentato scambio elettorale politico-mafioso, estorsione, associazione finalizzata al traffico illecito di sostanze stupefacenti, detenzione e ricettazione di armi e favoreggiamento personale, in alcuni casi aggravati dal metodo mafioso. I provvedimenti scaturiscono da indagini avviate nel 2014 nei confronti di diversi esponenti della criminalità organizzata calabrese presenti nel capoluogo valdostano, che hanno evidenziato l'esistenza di un locale di 'ndrangheta operante in Valle d'Aosta, riconducibile alla cosca san luca NIRTA-Scalzone, attivo anche nel narcotraffico tra la Spagna e l'Italia."* (cfr. Relazione DIA, doc. LXXIV n. 4, pag. 48, e Relazione DIA, doc. LXXIV n. 8, pag. 267 e ss.). Seppur l'indagine sia conclusa nel 2019 la tematica appare di prioritaria rilevanza nell'analisi del contesto esterno.

La *Relazione del I semestre 2021* ha evidenziato l'attuale radicamento mafioso nel territorio, confermato dall'adozione di alcuni provvedimenti interdittivi nei confronti di ditte operanti prevalentemente nel commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di veicoli, nell'allevamento di bestiame, nonché nella gestione delle strutture alberghiere e di ristorazione, sebbene non si siano avuti recenti riscontri circa la presenza strutturata di soggetti vicini a consorterie criminali organizzate di altre matrici, anche straniere.

Debbono, tuttavia, porsi all'attenzione alcuni episodi di traffico e di spaccio di sostanze stupefacenti, nonché di sfruttamento della prostituzione ad opera di cittadini stranieri, in collaborazione con elementi locali (si cita, in via esemplificativa, l'operazione del 9 aprile 2021 in collaborazione tra la Polizia di Stato di Aosta e Crotone, denominata *'Meretrix'*, da cui è scaturito

il sequestro preventivo di un Bed & Breakfast sito ad Aosta, di proprietà di una cittadina spagnola residente a Crotone ed utilizzato quale 'casa di appuntamenti').

Nemmeno passa inosservata la confisca svolta lo scorso febbraio 2021 tra Torino, Aosta, Savona, Vibo Valentia e Lecce del patrimonio immobiliare e aziendale, tra cui una rinomata struttura turistico ricettiva, per un valore complessivo di quasi 4 milioni di euro, riconducibile a un commercialista piemontese ritenuto vicino alla cosca D'Agostino, coinvolto nel 2012 nell'operazione 'Pioneer' quale fiancheggiatore delle cosche 'ndranghetiste operanti nel torinese, nonché consulente di vari affiliati.

In egual misura di rilievo appare la confisca dell'aprile 2021 di unità immobiliari, veicoli, quote societarie e disponibilità finanziarie in Aosta, per un valore complessivo poco inferiore al milione di euro, in danno a elementi di spicco del sodalizio criminale 'ndranghetista Di Donato - Nirta - Mammoliti - Raso, operante su Aosta e zone limitrofe, dedito ad estorsioni ed al controllo di attività economiche segnatamente attive nel settore edilizio, anche mediante l'acquisizione diretta senza trascurare la fidelizzazione politica e l'infiltrazione nelle Amministrazioni locali.

Ne discende, dunque, che rimane fermo anche per tale semestre l'interesse 'espansionistico' dei gruppi mafiosi nei territori regionali, sempre protesi ad inserirsi nei mercati leciti al fine di riciclare e reinvestire gli ingenti capitali a disposizione. Nel contesto (citato) dello scioglimento del Consiglio comunale di Saint-Pierre di cui agli esiti dell'indagine 'Geenna', con rito abbreviato del 17 luglio 2020 il GUP del Tribunale di Torino ha condannato 12 imputati - per un totale di circa 60 anni di reclusione - atteso che "*...gli elementi raccolti in tali procedimenti, riletti alla luce della successiva evoluzione del patrimonio di conoscenze giudiziarie in ordine al radicamento della 'ndrangheta nel nord Italia, consentono di ravvisare elementi indicativi della esistenza ed operatività di un locale di 'ndrangheta in Aosta già negli anni 2000-2001...'*"; peraltro "*...le risultanze delle attività investigative svolte tra la fine degli anni '90 e gli inizi degli anni 2000 ... consentono di ritenere che, all'epoca, in Valle d'Aosta, fosse presente ed operante un vero e proprio locale, la cui costituzione risaliva, verosimilmente, alla fine degli anni '70'*". Come meglio *infra*, tali condanne sono state tra l'altro confermate in sede di appello.

Ancora, il 29 dicembre 2020, in rito abbreviato, il GUP reggino ha pronunciato 3 condanne per un totale di 30 anni di reclusione per associazione di tipo mafioso, con riferimento a una ingerenza di sangiorgesi in un tentativo di estorsione condotto dai 'Facchineri' in danno a 2 imprenditori valdostani.

Deve, comunque, ancora tenersi presente quanto risulta dalla *Relazione DIA del II semestre 2021*, laddove gli esiti delle investigazioni e dell'attività giudiziaria restituiscono l'immagine di un territorio sempre maggiormente di interesse per le mire espansionistiche delle consorterie mafiose, con finalità di riciclaggio e reinvestimento dei capitali illecitamente accumulati. In via esemplificativa, come anticipato, in data 19 luglio 2021, la Corte di Appello di Torino ha confermato le condanne emesse dal Giudice di prime cure con riferimento al noto scioglimento per infiltrazione mafiosa del Comune di Saint-Pierre. La lettura del giudicato consente di rilevare come il gruppo criminale in questione (i.e., Nirta-Scalzone) sia “[...] oggettivamente collegato con la ‘casa madre’ attraverso due autorevoli rappresentanti della nota famiglia” sottolineando inoltre che “[...] l’attività di illecita interferenza con le libere attività negoziali degli appartenenti alla comunità calabrese (o comunque svolte da soggetti intorno ad essa gravitanti) come anche nel dirimere questioni che richiederebbero l’intervento delle pubbliche autorità, nel servirsi del ‘metodo mafioso’ così come inteso sulla scorta della consolidata opera interpretativa della giurisprudenza. Una capacità intimidatrice, dunque, effettivamente ‘espressa’, nonché [...] attuale, effettiva ed obiettivamente riscontrabile” seppure, “non necessariamente manifestata nel controllo integrale di una determinata area territoriale, né estrinsecata attraverso atti di violenza o comunque clamorosi”.

Ancora, deve darsi atto di come la Guardia di Finanza, nel luglio del 2021, abbia eseguito una misura restrittiva nei confronti di n. 6 soggetti dediti allo spaccio di ingenti quantitativi di sostanze stupefacenti: fra i destinatari della misura rientra anche un soggetto originario di Polistena (RC), già tratto in arresto e condannato per episodi estorsivi rilevanti nell’ambito dell’operazione ‘Hybris’ del giugno 2013.

È, pertanto, evidente che anche in Valle d’Aosta, sebbene non si siano avuti recenti riscontri circa l’operatività di gruppi strutturati, si registrano talvolta episodi delittuosi relativi al traffico e allo spaccio di sostanze stupefacenti, nonché allo sfruttamento della prostituzione ad opera di cittadini stranieri, comunque insediati in territorio. Tra queste si citano il recente arresto dell’agosto 2021 effettuato dalla Guardia di Finanza in località Morgex, di un cittadino albanese che trasportava n. 36 kg di cocaina, ovvero la misura restrittiva dell’ottobre 2021 verso n. 5 cittadini albanesi e n. 1 cittadino italiano, ritenuti responsabili di produzione e traffico illecito di stupefacenti (operazione ‘Illyricum’).

D’altronde, non molti anni sono trascorsi dalla già nota operazione “Geenna”, conclusasi nel mese di luglio 2019 dell’Arma dei Carabinieri, ma tornata in auge nel 2021 con la condanna definitiva da parte della Corte di Appello di Torino, la quale ha avuto riflessi a far tempo dal II semestre del

2019 in poi, tanto da indurre il Procuratore Generale della Repubblica di Torino ad esprimere una forte preoccupazione circa la persistente sottovalutazione del fenomeno mafioso da parte dell'opinione pubblica. L'operazione "Geenna" ha avuto anche un ulteriore seguito nel mese di dicembre 2019, con l'inchiesta "Egomnia", che ha comportato un "terremoto politico" in Valle d'Aosta, provocando le dimissioni di esponenti politici regionali, indagati per scambio elettorale politico-mafioso, per aver ricevuto, nel 2018, un appoggio elettorale da parte del locale sito in Aosta.

Da ultimo, con riferimento agli anni 2021 e 2022 si rileva quanto segue.

La relazione del II semestre 2021 ha evidenziato, altresì, la scoperta di una truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche e riciclaggio, imperniata intorno al meccanismo dei cosiddetti 'certificati bianchi'. Nel dettaglio, l'associazione criminale, con base nella provincia di Torino, è riuscita a realizzare una qualificata attività di riciclaggio attraverso un collaudato sistema di false fatturazioni tra numerose società, italiane ed estere, costituite *ad hoc*. Il danaro, di volta in volta immediatamente bonificato su conti correnti in UE, ovvero in paradisi fiscali quali il Principato di Monaco, Malta, la Svizzera, rientrava in Italia in contanti attraverso corrieri, per poi essere reinvestito in immobili di lusso, criptovalute e/o diversi strumenti finanziari.

In tal senso, tuttavia, deve darsi atto di come, in ordine all'attività di prevenzione sull'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio, la Valle d'Aosta sia la regione con il minor numero di operazioni effettuate rispetto alla media italiana, precedendo (tra l'altro, a notevole distanza), anche regioni quali il Molise e la Basilicata.

In definitiva, l'analisi dei fenomeni criminali nazionale e territoriale non fa registrare per gli ultimi semestri, sostanziali mutamenti con riferimento alle aree di interesse e le metodologie operative mafiose e corruttive.

2.3.2.2. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

L'analisi dettagliata del contesto interno dell'Office in termini organizzativi è contenuta nella Sottosezione 3.1 Struttura organizzativa del presente PIAO, cui si rinvia.

Per quanto concerne invece un'analisi riferita alle specificità dell'Ente con particolare riguardo ai rischi corruttivi, si rileva come l'attività di informazione e accoglienza turistica istituzionalmente svolta dall'Office Régional du Tourisme non sia, per sua natura, esposta a particolari rischi corruttivi.

Le relazioni esterne si sviluppano con i turisti e con gli operatori e gli amministratori locali. Nell'erogazione delle informazioni ai turisti l'Office régional du tourisme deve tenere una condotta professionale e rigorosa avendo cura di non favorire alcuni operatori piuttosto che altri orientando preferibilmente verso alcuni i consumi turistici. Alcune pressioni o influenze in questo senso potrebbero essere esercitate dagli operatori locali (strutture ricettive, di ristorazione, professioni turistiche...) nei confronti dei dipendenti addetti all'informazione turistica. Allo stesso tempo gli stessi dipendenti, in alcuni casi, svolgono occasionalmente attività di guida turistica o escursionistica (avendone l'abilitazione) e devono, pertanto, astenersi dalla gestione delle informazioni che riguardano la propria categoria professionale e fornire sempre l'elenco completo ed esaustivo dei professionisti e delle relative proposte.

Rispetto all'organizzazione di eventi e di manifestazioni sul territorio - di cui alcuni sono organizzati direttamente dall'Ente e altri vengono sostenuti attraverso la concessione di contributi - l'Office régional du tourisme opera delle valutazioni e delle scelte discrezionali che tengono conto di diversi fattori, tra cui la rilevanza turistica delle varie località, la consistenza e qualità dell'offerta turistico-ricettiva, l'equilibrio territoriale e la rotazione. Pressioni o influenze potrebbero essere esercitate nei confronti del Direttore generale o del Direttore Amministrativo da parte degli amministratori locali per attrarre sul proprio territorio maggiori finanziamenti a sostegno degli eventi. Lo stesso potenziale rischio può essere riscontrato nelle scelte relative all'individuazione delle località dove aprire punti di informazione turistica stagionali e nelle scelte relative ai periodi di apertura al pubblico degli uffici, dove gli interessi locali potrebbero prevalere sull'interesse generale del sistema regionale. Per ovviare a tale rischio ed evitare scelte esitanti da relazioni bilaterali Office-singolo Comune l'Ente ha promosso l'apertura, all'interno del Celva, di un tavolo di riflessione corale e congiunta sugli uffici del turismo, il relativo ruolo e la relativa ubicazione, in maniera tale da condividere i ragionamenti e le scelte ed evitare che relazioni privilegiate o pressioni da parte di qualche amministratore possano sbilanciare le scelte, a parità di requisiti e situazioni, in favore di un Comune piuttosto che di un altro.

Per quanto riguarda **l'attività amministrativo-contabile** l'Ente, negli ultimi anni, ha introdotto alcuni fondamentali miglie/strumenti organizzativi:

- a) la **separazione delle funzioni di responsabile del procedimento e dell'istruttoria**: con Provvedimento del Direttore Generale n. 186 del 9 ottobre 2020, si è proceduto ad una prima riorganizzazione delle attività dell'Ente, implementata e finalizzata con successivo Provvedimento del Direttore Generale n. 46 del 17 marzo 2021, avente ad oggetto: *“Piano di organizzazione delle attività dell'ente approvato con PDG 186/2020 e nomina, ai sensi della L.R. 19/2007, dei responsabili del procedimento e dell'istruttoria dei principali procedimenti dell'Office Régional du Tourisme. Integrazioni e rettifiche e determinazioni in merito.”*, all'interno del cui allegato sono state definite le macro-aree organizzative dell'Ente e, per ciascuna di esse, sono stati individuati i Responsabili di Procedimento ed i Responsabili dell'Istruttoria oltre che i Responsabili di processo produttivo e si è proceduto alla formale nomina degli stessi, da indicare nelle comunicazioni verso l'esterno e negli atti endoprocedimentali;
- b) la **nomina dal 01 gennaio 2022 del Direttore Amministrativo dell'Ente**: con l'articolo 7 della L.r. 5 agosto 2021 n. 23, che ha introdotto i commi 4 bis e 4 ter all'articolo 7 della L.R. 9/2009, è stata prevista, a decorrere dal 1° gennaio 2022, la figura del Direttore amministrativo dell'Office Régional du Tourisme, al quale sono affidate la gestione e la responsabilità amministrativa e contabile dell'Ente. In vista dell'introduzione della nuova figura del Direttore Amministrativo, con Provvedimento dirigenziale n. 151 in data 27 agosto 2021, è stato adottato il **Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Ente** che definisce puntualmente il riparto delle competenze tra il Direttore Generale e il Direttore Amministrativo. Grazie a tale novella legislativa il Direttore Generale ha potuto svolgere meglio la propria funzione di RPCT, assumendo a pieno titolo il ruolo di controllore del regolare e legale svolgimento dell'attività amministrativa e contabile dell'Ente la cui responsabilità è adesso in capo al Direttore amministrativo;
- c) l'**assegnazione di obiettivi individuali di performance attinenti agli adempimenti in tema di anti-corrruzione e trasparenza**: a partire dall'anno 2022, nell'assegnazione degli obiettivi individuali di performance al personale impiegato nella sede amministrativa centrale dell'Ente, una particolare attenzione è stata riservata agli adempimenti in materia di pubblicazione sul

Portale della trasparenza al fine dell'inserimento puntuale di ogni pubblicazione obbligatoria trasmessa dai funzionari responsabili di Area e dai dipendenti a ciò tenuti e del costante monitoraggio del corretto inserimento dei dati, in formato aperto e alle scadenze previste. Si segnala a tale proposito che in data 2 febbraio 2023, a seguito di segnalazione da parte dell'Assessorato al Turismo, sono stati prontamente aggiornati la nomina del Direttore Generale e il Regolamento dei Contributi approvati nell'ultimo quadrimestre dell'anno 2022 e non ancora pubblicati.

Per quanto riguarda le **relazioni con i fornitori**, le relazioni esterne più ricorrenti e continuative sono quelle con le tipografie e con gli studi o liberi professionisti grafici finalizzate alla realizzazione del materiale informativo e promozionale che viene distribuito negli uffici del turismo; rispetto al rischio corruttivo proveniente da questa tipologia di fornitore l'Ente è ampiamente tutelato nella misura in cui, negli affidamenti delle commesse, ricorre regolarmente a gare sulle piattaforme dei mercati elettronici Me.Pa e Meva - PlaceVDA, applicando il principio della rotazione degli inviti e degli affidi di cui all'art. 36 comma 1 del D.Lgs. 50/2016. Maggiore attenzione alle procedure di selezione degli operatori economici ed al rispetto della concorrenza, della rotazione e della libera partecipazione (anche attraverso l'istituzione di un albo fornitori dell'Office a cui ogni operatore economico, previa registrazione sulle piattaforme telematiche, può chiedere di essere ammesso) viene posta con l'introduzione del Decreto Semplificazioni e verrà mantenuta costante dall'Ente dopo l'entrata in vigore del nuovo Codice d'appalti, visto l'innalzamento delle soglie che consentono l'affidamento diretto.

2.3.3. MAPPATURA DEI PROCESSI E GESTIONE DEL RISCHIO SPECIFICO

In conformità a quanto disposto dal PNA 2019 e dal PNA 2022 è stata effettuata la mappatura dei processi con la valutazione ed il conseguente trattamento del rischio di corruzione. L'analisi dei processi e la valutazione dei rischi specifici è stata effettuata attraverso un confronto con il Direttore Amministrativo ed i funzionari titolari di P.P.O., su proposta del RPCT.

Il processo di valutazione del rischio si articola in identificazione, analisi, ponderazione e trattamento.

L'identificazione del rischio, è stata effettuata tenendo conto dell'analisi dei contesti interno ed esterno e dei relativi fattori abilitanti (ossia i fattori di contesto che agevolano il verificarsi di comportamenti o fatti di corruzione, quali il grado di discrezionalità dell'attività, l'importanza degli interessi coinvolti, il livello di complessità del processo decisionale, la concentrazione dei poteri decisionali), delle risultanze dell'analisi della mappatura dei processi, del confronto tra i dirigenti e con le P.P.O. ed infine delle risultanze dell'attività di rendicontazione/monitoraggio effettuata dal RPCT.

Il rischio potenziale è stato analizzato secondo una metodologia di analisi del rischio promossa dal PNA 2022 e ricavata dai modelli adottati dal "UN Global Compact", che si basa su un principio di prudenza (dando come prodotto dei valori di probabilità ed impatto soltanto tre valori di rischio: medio, alto ed altissimo, eliminando il rischio corruttivo basso) e privilegia un sistema di misurazione qualitativo e quantitativo:

- il fattore probabilità è declinato in 5 valori: molto bassa, media, alta, altissima
- il fattore impatto è declinato in due valori soltanto: alto ed altissimo;
- il loro prodotto ha, come possibile esito, soltanto tre valori di rischio: medio, alto ed altissimo.

PTPC – RISK MANAGEMENT

IMPATTO PROBABILITA'	ALTO		ALTISSIMO	
	ALTISSIMA	Altissimo	Altissimo	Altissimo
ALTA	Alto	Alto	Altissimo	Altissimo
MEDIA	Alto	Alto	Altissimo	Altissimo
BASSA	Medio	Medio	Alto	Alto
MOLTO BASSA	Medio	Medio	Medio	Medio

L'approccio di attribuzione del rischio è riferito al rischio attuale, cioè prima dell'applicazione delle ulteriori misure di prevenzione indicate nella presente sezione. Segue poi la valutazione del rischio residuo.

Su queste basi si è proceduto a stabilire le ulteriori azioni da intraprendere per ridurre l'esposizione al rischio.

Per ogni processo si è proceduto pertanto a:

- definire le caratteristiche principali dell'attività da svolgere;
- individuare i soggetti coinvolti;
- individuare e valutare i rischi specifici potenziali;
- esaminare il sistema di prevenzione esistente consolidando le svariate misure di prevenzione già in essere;
- valutare il rischio residuo;
- individuare le misure di miglioramento con indicazione dei tempi e attuatori per il monitoraggio delle misure di miglioramento.

La gestione del rischio si completa con la successiva azione di monitoraggio.

L'individuazione delle priorità di trattamento è la premessa per l'elaborazione del presente Piano inserito in maniera organica e coordinata nel PIAO e in particolare dell'**Allegato n. 6 Documento di Analisi, valutazione e trattamento dei rischi specifici**, di cui forma parte integrante e sostanziale.

2.3.4. LE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

All'interno del PNA 2019, sono indicate le misure di prevenzione della corruzione che possono essere individuate sia come generali che specifiche, in funzione delle esigenze dell'organizzazione. Queste possono definirsi "generali" quando si caratterizzano per la capacità di incidere sul sistema complessivo della prevenzione della corruzione, intervenendo in modo trasversale sull'intera amministrazione; mentre sono "specifiche" laddove incidono su problemi specifici individuati tramite l'analisi del rischio e pertanto devono essere ben contestualizzate rispetto all'amministrazione di riferimento.

Entrambe le tipologie di misure sono utili a definire la strategia di prevenzione della corruzione in quanto agiscono su due diversi livelli: complessivamente sull'organizzazione e in maniera puntuale su particolari rischi corruttivi.

Le **misure individuate dall'Office Régional du Tourisme** sono:

- 1) la formazione in materia di anticorruzione
- 2) il Codice di comportamento
- 3) l'indicazione dei criteri di rotazione del personale e le misure alternative alla stessa
- 4) la gestione dei conflitti di interessi
- 5) il ricorso all'arbitrato
- 6) l'attribuzione di incarichi dirigenziali con la definizione delle cause ostative al conferimento e la verifica dell'insussistenza delle cause di incompatibilità
- 7) i controlli sui precedenti penali ai fini dell'attribuzione degli incarichi e dell'assegnazione ad uffici
- 8) il divieto di pantouflage
- 9) la tutela del dipendente o del segnalatore esterno che effettua segnalazioni di illecito
- 10) i protocolli di legalità o Patti d'Integrità per gli affidamenti
- 11) l'assicurare e sensibilizzare il coinvolgimento esterno e rapporto con la società civile: accesso civico e generalizzato

Le suddette misure sono declinate a livello operativo all'interno **dell'Allegato n. 7**.

Anche l'**informatizzazione dei processi**, così come individuati nell'**Allegato 6**, costituisce un importante presidio di prevenzione, ha l'immediato vantaggio di incrementare la trasparenza e di circoscrivere in maniera puntuale i centri di responsabilità attraverso la tracciabilità nell'utilizzo dei sistemi. Dal 2022 è stato avviato un percorso di rinnovata digitalizzazione di attività/processi, mirato a razionalizzare le funzionalità ad oggi esistenti e al contempo ad adottare un sistema "documentale" raccordato con nuovi programmi integrati per la gestione amministrativa, in cloud, con un nuovo sistema per l'iter informatizzato dei provvedimenti dirigenziali, delle fasi di gestione del pagamento delle fatture e per la creazione ed il popolamento di fascicoli

digitali dei documenti in arrivo ed in partenza dall'Ente. In tale ambito rileva anche l'attenzione dovuta da tutto il personale all'utilizzo delle credenziali date per l'utilizzo di applicativi (e portali) sia in funzione di prevenire fenomeni corruttivi sia in termini di tutela dei dati personali.

A complemento di tutte le misure individuate e declinate **nell'Allegato 7** risulta essere di fondamentale importanza, rappresentando un'altra misura di contrasto alla corruzione: **il monitoraggio sull'idoneità e sull'attuazione delle misure.**

le amministrazioni con meno di 15 dipendenti possono effettuare il monitoraggio una volta l'anno e sul 30% delle misure; gli enti che hanno da 31 a 49 dipendenti devono effettuarlo 3 volte l'anno sul 70% delle misure.

Nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme (ente dove su 49 dipendenti, 36 sono negli uffici del turismo addetti al Front Office e **solo 13 sono impiegati nella sede amministrativa-centrale** che governa i processi mappati come esposti a rischio di corruzione con le correlate misure) il monitoraggio è condotto principalmente secondo le seguenti modalità:

- riunioni periodiche con i referenti amministrativi - il RPC, di comune accordo con il Direttore Amministrativo ed i Responsabili PPO dei servizi effettua apposite riunioni semestrali di monitoraggio ove viene analizzato, per singolo ufficio, l'andamento applicativo della presente disciplina per apportare, qualora necessario, immediati correttivi anche in considerazione della eventualmente mutata soglia di rischio;
- creazione di tabelle per il monitoraggio dello stato di attuazione del PTPCT. Trattandosi di un lavoro impegnativo, stanti i carichi di lavoro ordinario dell'area amministrativa dell'Office, e non evidenziandosi criticità particolari, l'Ente ritiene bastevole un unico monitoraggio annuo, compatibile, per tempo di lavoro investito, con i carichi di lavoro dei Dirigenti e dei funzionari addetti. Il monitoraggio annuale è effettuato entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento in relazione all'intero anno;

- utilizzo check list per il monitoraggio, sperimentate nel corso dell'anno 2022 quale misura di prevenzione della corruzione a seguito della fruizione, da parte del funzionario amministrativo referente dell'ufficio di supporto al RPCT del corso *"L'aggiornamento del PTPCT, i rapporti col PIAO, la relazione annuale e gli adempimenti anticorruzione"* erogato dall'ente formativo PA360 Srl in data 21 ottobre 2021, all'interno del quale il relatore dott. Santo Fabiano aveva presentato un modello di check list di monitoraggio degli adempimenti in materia di anticorruzione da allegare ai diversi provvedimenti dirigenziali (appalti e gare; impegni e liquidazioni; contributi; concorsi e gestione del personale ecc.). L'Ente ha sperimentato, con esito positivo, nel secondo semestre 2022, questa tipologia di monitoraggio verificando che la stessa può affiancare efficacemente e snellire le schede di monitoraggio annuale dei Responsabili di Servizio, ottimizzando il controllo e rendendolo più puntuale, preciso, costante ed agevole per gli operatori.

TRASPARENZA

Una delle principali misure di prevenzione e contrasto della corruzione è rappresentata dalla Trasparenza.

Gli obiettivi strategici, in materia di trasparenza, sono definiti dalla legge regionale 22/2010, che, nello specifico prevede che:

- gli enti di cui all'art. 1, comma 1, garantiscono la massima trasparenza della propria azione organizzativa e lo sviluppo della cultura della legalità e dell'integrità del proprio personale;
- la trasparenza è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul proprio sito istituzionale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali e dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

L'Ente, pertanto, intende perseguire i seguenti obiettivi di **trasparenza sostanziale**:

- 1) la **trasparenza** quale reale ed effettiva accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione;
- 2) il **libero e illimitato esercizio dell'accesso civico**, come normato dal d.lgs. 97/2016, quale diritto riconosciuto a chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati.

Tali obiettivi hanno la funzione precipua di indirizzare l'azione amministrativa ed i comportamenti degli operatori verso:

- a) elevati livelli di trasparenza dell'azione amministrativa e dei comportamenti di dipendenti e funzionari pubblici, anche onorari;
- b) lo sviluppo della cultura della legalità e dell'integrità nella gestione del bene pubblico.

Attraverso il governo del responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione, che per l'Office Régional du Tourisme è il Direttore generale, si

definiscono i seguenti ulteriori obiettivi strategici, in materia di trasparenza:

- pubblicazione dei dati e delle informazioni sul Portale della trasparenza, collegato con apposito link al proprio sito internet istituzionale www.turismo.vda.it;
- mantenere un'organizzazione dei contenuti informativi tale da favorire la massima coerenza e riconoscibilità di tutte le informazioni implementando progressivamente i contenuti minimi previsti dal D.Lgs.n. 33/2013;
- adottare misure organizzative, ai sensi dell'art. 9 ("Documenti informatici, dati di tipo aperto e inclusione digitale") del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito in Legge 17 dicembre 2012 n. 221, al fine di garantire in concreto l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo dei dati pubblicati, compreso il catalogo degli stessi e dei metadati;
- eliminare le informazioni superate o non più significative ed in ogni caso identificare i periodi di tempo entro i quali mantenere i dati online ed i relativi trasferimenti nella sezione di Archivio che verrà creata, conformemente alle esplicite prescrizioni del D.Lgs. n. 33/2013.

La trasparenza dei dati e degli atti amministrativi prevista dal decreto legislativo n. 33/2013 rappresenta lo standard di qualità necessario per un effettivo controllo sociale, ma anche un fattore determinante collegato alla performance dei singoli uffici e servizi. In particolare, la pubblicità totale dei dati relativi all'organizzazione, ai servizi, ai procedimenti e ai singoli provvedimenti amministrativi consente alla cittadinanza di esercitare quel controllo diffuso e quello stimolo utile al perseguimento di un miglioramento continuo dei servizi pubblici e delle attività amministrativa nel suo complesso. A tal fine la presente sezione del PTPCT e i relativi adempimenti divengono parte integrante e sostanziale del ciclo della performance nonché oggetto di rilevazione e misurazione nei modi e nelle forme previste dallo stesso e dalle altre attività di rilevazione di efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa.

Citando il Vademecum del 3 febbraio 2022 dell'ANAC: *"Sono state proprio molte amministrazioni ad evidenziare l'utilità del coordinamento tra il PTPCT ed il Piano della performance, in quanto funzionale ad una verifica dell'efficienza dell'organizzazione nel suo complesso, nonché a sottolineare la rilevanza dell'integrazione dei sistemi di risk management per*

la prevenzione della corruzione con i sistemi di pianificazione, programmazione, valutazione e controllo interno delle amministrazioni”.

L’Allegato n. 4, contenente gli obiettivi di performance individuale e organizzativa assegnati al personale delle categorie per l’anno 2023 prevede, infatti, l’assegnazione di obiettivi relativi al presidio puntuale e costante di tutti gli adempimenti in materia di trasparenza.

Iniziative di comunicazione della trasparenza

Al fine di monitorare e migliorare il sistema della trasparenza le pubbliche amministrazioni sono tenute ad approntare ed adottare propri strumenti e iniziative di ascolto dei turisti, dei cittadini e delle imprese con riferimento alla rilevazione qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione trasparente” e alla raccolta del feedback degli stakeholder sul livello di utilità dei dati pubblicati nonché di eventuali reclami in merito ad inadempienze riscontrate, pubblicando annualmente i risultati di tali rilevazioni.

Con il termine stakeholder (o portatore di interesse) si individuano i soggetti influenti nei confronti di un’iniziativa o di un progetto. Nel caso specifico, cioè in riferimento alla trasparenza della pubblica amministrazione, fanno parte di questo insieme i collaboratori e gli utenti finali del servizio (turisti, altre pubbliche amministrazioni, imprese e associazioni, gruppi di interesse locali, organizzazioni sindacali, ecc.).

L’Office Régional du Tourisme s’impegna ad effettuare un monitoraggio costante degli accessi alla sezione “Amministrazione trasparente” e a coinvolgere i diversi portatori di interesse attraverso confronti diretti periodici con le associazioni e con le organizzazioni presenti sul territorio (quali ad esempio i Comuni, le pro loco e le altre associazioni).

Delle osservazioni ed indicazioni, eventualmente pervenute, nonché delle proposte avanzate, si terrà conto sia per eventuali integrazioni al presente programma che per la definizione e previsione delle necessarie e opportune azioni nei programmi futuri.

Pubblicazione e aggiornamento dei dati

Le pubblicazioni ai fini della trasparenza sono effettuate avvalendosi del *Portale della trasparenza* fornito dalla società InVa Spa agli enti del comparto unico regionale, accessibile dal sito istituzionale dell'Ente www.turismo.vda.it/amministrazione trasparente.

Per l'anno 2022 il PTPCT 2022/2024 aveva programmato la valutazione di eventuali nuove piattaforme per la gestione della sezione dell'Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, maggiormente dialogante con i software amministrativi, con maggiori automatismi nel caricamento dei dati e con una migliore interfaccia grafica ed organizzativa dei contenuti al fine di consentire una fruizione più immediata e funzionale per l'utenza. Si è pertanto proceduto ad effettuare una valutazione comparativa di diverse soluzioni offerte dal mercato per l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dell'Amministrazione Trasparente delle pubbliche amministrazioni, al fine di individuare una soluzione maggiormente adeguata ed efficace dell'attuale Portale della Trasparenza fornito dalla società InVa Spa alle esigenze dell'Ente, in termini, da un lato, di facilità, praticità e coerenza di popolamento ed automatismi di pubblicazione e, dall'altro, di immediata e chiara fruibilità da parte dell'utenza e degli stakeholders, tenendo anche debito conto dei costi delle diverse soluzioni e della sostenibilità nel tempo di detti costi. È stata a tale effetto richiesta a n. 3 ditte la presentazione di un preventivo di spesa e l'effettuazione di una demo dimostrativa del funzionamento del portale e del caricamento dati in back office per il triennio 2022-2024. Da tale preliminare indagine di mercato è emerso che l'offerta di una ditta, pur economicamente conveniente, non rispecchiava le esigenze migliorative dell'Ente né in fatto di fruibilità da parte dell'utenza né rispetto agli automatismi e alla semplicità del caricamento dei dati, mentre le offerte presentate dalle altre due ditte, sostanzialmente equivalenti dal punto di vista della presentazione dei contenuti (estetivamente gradevoli ed estremamente intuitive e funzionali dal punto di vista della fruizione lato utenza), non presentavano migliorie di rilievo rispetto al back end ovvero al caricamento dei dati in rapporto con la soluzione attualmente in uso oltre a risultare entrambe troppo onerose esponendo l'Ente al sostenimento di canoni annuali di utilizzo significativamente più elevati di quello attuale, spesa ritenuta non sostenibile né giustificabile a fronte dei limitati miglioramenti conseguibili.

Di conseguenza, il servizio di gestione della sezione Amministrazione trasparente dell'Ente, comprensivo della funzionalità di segnalazione illeciti (Whistleblowing), è stato

nuovamente assegnato all'operatore economico società Inva Spa fino al 31 dicembre 2024.

Scadenziario adempimenti/obblighi di pubblicazione

Al fine di meglio presidiare gli adempimenti e le scadenze di pubblicazione delle informazioni e dei dati, a fine 2020, si è proceduto alla redazione di uno **scadenziario delle pubblicazioni periodiche** - semestrali ed annuali - previste sul Portale della Trasparenza ed all'attribuzione della responsabilità della pubblicazione del dato ai funzionari titolari di P.P.O. delle diverse aree organizzative oltre che al Direttore Generale, ed al conseguente inserimento nella piattaforma del Portale della Trasparenza del nominativo del responsabile della pubblicazione di ciascun dato, della data di creazione, aggiornamento o modifica di ciascun documento inserito.

Lo **scadenziario delle pubblicazioni**, con l'indicazione analitica del responsabile dell'alimentazione del dato sono riportati **nell'Allegato n. 8**.

Per sovrintendere, monitorare ed assicurare la **regolare, puntuale e tempestiva pubblicazione dei dati** da parte dei responsabili di area, è stato individuato un **referente** (il funzionario amministrativo contabile Clarissa Carlotta Seghesio), che monitora la situazione della pubblicazione delle varie aree, collabora nella gestione di eventuali problematiche in tema di pubblicazione dei dati e aggiorna il Responsabile Trasparenza con cadenza bimestrale.

Ogni funzionario Responsabile di Area di servizio è tenuto, relativamente a quanto di propria competenza, a trasmettere i dati da pubblicare sul Portale della Trasparenza alla referente per la pubblicazione dei dati relativi alla Trasparenza, funzionario amministrativo-contabile Clarissa Carlotta Seghesio (sostituita, in caso di assenza, dalla dipendente Sabrina Barailler). Il dirigente responsabile è il Direttore generale dell'Ente.

Al fine di assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi, tutti i dati, le informazioni e i documenti da pubblicare sul sito istituzionale **d e v o n o** essere trasmessi da ogni referente al soggetto individuato quale addetto alla pubblicazione in formato elettronico tramite la posta elettronica, nel rispetto delle scadenze previste dalla legge e attenendosi al principio di tempestività.

In proposito, le maggiori criticità sono legate alla molteplicità degli adempimenti di legge previsti per ciascun procedimento e dunque alla concreta possibilità da parte dei dipendenti, per quanto concerne i dati per i quali non è (ancora) prevista o non è possibile prevedere l'automatizzazione dei flussi informativi, di dimenticare la pubblicazione di alcuni dati.

Si è pertanto cercato di arginare tale fenomeno con la consegna a ciascun responsabile di area dello scadenziario degli adempimenti e delle pubblicazioni relative al settore di competenza.

Nel corso del triennio 2023/2025 si intende potenziare l'automatizzazione dei flussi informatici. L'informatizzazione dei processi consente la tracciabilità dello sviluppo del processo e riduce quindi il rischio di stalli e rallentamenti non controllabili con emersione delle responsabilità per ciascuna fase. Nell'ambito delle risorse disponibili, l'Ente intende dotarsi di nuove procedure informatiche che entreranno pienamente a regime nel triennio e consentiranno un migliore flusso informatizzato tra le varie banche dati dell'Ente.

Tempistiche di pubblicazione

La pubblicazione avviene solitamente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'adozione del provvedimento; il monitoraggio è effettuato in genere con cadenza bimestrale.

L'inadempimento degli obblighi previsti dalla normativa costituisce elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine ed è comunque valutato ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili di servizio, dei rispettivi settori di competenza e dei singoli dipendenti dell'Ente.

Il funzionario non risponde dell'inadempimento se dimostra al Responsabile della trasparenza, che tale inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile. Le sanzioni per le violazioni degli adempimenti in merito alla trasparenza sono quelle previste dal D.lgs. n. 33/2013, fatte salve sanzioni diverse.

Non devono essere pubblicati:

- i dati personali non pertinenti, compresi i dati previsti dall'art. 26 comma 4 del

- D.Lgs. 33/2013 (dati da cui sia possibile ricavare informazioni relative allo stato di salute o alla situazione di disagio economico – sociale);
- i dati sensibili o giudiziari che non siano indispensabili rispetto alle specifiche finalità della pubblicazione;
 - le notizie di infermità, impedimenti personali o familiari che causino l'astensione dal lavoro del dipendente pubblico;
 - le componenti della valutazione o le altre notizie concernenti il rapporto di lavoro tra il dipendente e l'amministrazione che possano rilevare taluna delle informazioni di cui all'art. 4, comma 1 lett. d) del D.Lgs. 196/2003 (dati sensibili: dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni, organizzazione a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale).

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati **per un periodo di 5 anni**, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quelli da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, ad eccezione di quelli per i quali la normativa vigente prevede un termine diverso.

Misure di trasparenza integrate dagli obblighi previsti dalla Legge 190/2012 e dal d.lgs. 33/2013, così come modificati dal d.lgs. 97/2016

Verranno svolte come di seguito indicato:

1) Giornata annuale della Trasparenza

Il RPCT, considerata la ridotta dimensione dell'ente, e viste le difficoltà che ne deriverebbero da un punto di vista organizzativo, chiederà al RPCT della Regione Autonoma Valle d'Aosta di cui è ente strumentale, di poter partecipare con il proprio personale alle Giornate della Trasparenza previste ed organizzate dalla Regione Valle d'Aosta.

2) Aggiornamenti in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza

Visti i carichi di lavoro incidenti sul RPCT e sul personale dell'ente, vi sarà un momento annuale di aggiornamento da parte del RPCT al personale attraverso un incontro o l'invio di una comunicazione con aggiornamento normativo, oltre che

sulle principali decisioni ANAC in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza e sul livello di attuazione della presente sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO.

ACCESSO CIVICO E GENERALIZZATO

All'obbligo dell'Amministrazione di pubblicare i dati e le informazioni, corrisponde il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le pubbliche amministrazioni hanno omesso di pubblicare. L'art. 5 del d.lgs. 33/2013, modificato dall'art. 6 del d.lgs. 97/2016, riconosce a chiunque:

- a. il diritto di richiedere alle Amministrazioni documenti, informazioni o dati per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale (accesso civico "semplice");
- b. il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del d.lgs. 33/2013, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis (accesso civico "generalizzato").

Per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione normativamente previsti, il legislatore ha confermato l'istituto dell'accesso civico volto ad ottenere la corretta pubblicazione dei dati rilevanti ex lege, da pubblicare all'interno della sezione "Amministrazione trasparente". L'accesso civico viene attuato tramite misure che ne assicurano l'efficacia, la tempestività e la facilità per il richiedente.

La richiesta di accesso civico "semplice" è sempre gratuita e non deve essere motivata.

Può essere redatta sul modulo appositamente predisposto e disponibile online nella sezione "Amministrazione Trasparente" sotto-sezione "Altri contenuti - accesso civico" e trasmessa al Responsabile della trasparenza, tramite: posta elettronica all'indirizzo: protocollo@turismo.vda.it; fax al n. 0165 40532; posta elettronica certificata all'indirizzo: officedutourisme@pec.it; posta ordinaria

office@turismo.vda.it o direttamente all'ufficio protocollo dell'Office Régional du Tourisme in Viale Federico Chabod n. 15 - 11100 Aosta.

Il Responsabile della Trasparenza, ricevuta la richiesta e verificatane la fondatezza, la trasmette all'ufficio competente detentore dei dati, che cura la trasmissione dei dati e delle informazioni ai fini della pubblicazione richiesta nel sito web entro trenta giorni e la contestuale trasmissione al richiedente, ovvero, la comunicazione al medesimo dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

Qualora quanto richiesto risulti già pubblicato, il Responsabile della trasparenza ne dà comunicazione al richiedente e indica il relativo collegamento ipertestuale.

Al fine di agevolare l'esercizio del diritto è stato predisposto un apposito modulo scaricabile dagli interessati al link: Portale della Trasparenza - Altri contenuti - Accesso civico - Modulo di richiesta al titolare del potere sostitutivo.

ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (FOIA)

L'accesso civico generalizzato, introdotto dall'art. 5 comma 2 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n.97, è il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati ulteriori a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'art. 5 bis del suddetto decreto legislativo. Anche tale richiesta di accesso civico è gratuita, non deve essere motivata ma occorre identificare in maniera chiara e puntuale i documenti o atti di interesse per i quali si fa richiesta; non sono, dunque, ammesse richieste di accesso civico generiche. L'amministrazione non è tenuta a produrre dati o informazioni che non siano già in suo possesso al momento dell'istanza. L'istanza va presentata all'Ufficio responsabile del procedimento. Può essere redatta sul modulo appositamente predisposto e disponibile online nella sezione "Amministrazione Trasparente" sotto-sezione "Altri contenuti - accesso civico" e trasmessa al Responsabile della trasparenza, tramite: posta elettronica all'indirizzo: protocollo@turismo.vda.it; posta elettronica certificata all'indirizzo: officedutourisme@pec.it; posta ordinaria protocollo@turismo.vda.it o direttamente all'ufficio protocollo dell'Office Régional du Tourisme in Viale Federico Chabod n. 15 - 11100 Aosta.

Il Responsabile della trasparenza, dopo aver ricevuto la richiesta o la segnalazione di omessa pubblicazione, pubblica, entro trenta giorni, nel sito web www.turismo.vda.it il documento, l'informazione o il dato richiesto e contemporaneamente comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, ovvero comunica l'avvenuta pubblicazione all'organo competente, indicando il relativo collegamento ipertestuale; altrimenti, se quanto richiesto risulti già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo collegamento ipertestuale.

Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al giudice amministrativo entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'Amministrazione o dalla formazione del silenzio.

Le Linee guida dell'ANAC di cui alla Delibera n.1309/2106 sui limiti all'accesso generalizzato, prevedono, inoltre, che sia istituito un Registro delle richieste di accesso per l'accesso civico semplice e generalizzato. A tal fine, nella programmata ricerca di nuove soluzioni informatizzate per una migliore gestione della "trasparenza", si include la necessità di informatizzare tale Registro, in modo da consentire la pubblicazione, su una sezione del sito web dell'amministrazione, in modo immediato e condivisibile, tutti gli estremi delle richieste pervenute, nonché il disposto dell'amministrazione.

A partire dall'anno 2020, per dare concretezza a tale indicazione e realizzare una raccolta organizzata delle richieste di accesso, ovvero il succitato "Registro degli accessi", è stato inserito nella sezione di "Amministrazione Trasparente"/"Altri contenuti"/ Accesso civico un **Registro degli accessi civici e generalizzati**.

Il registro contiene:

- l'elenco delle istanze di accesso civico - semplice e generalizzato - con l'oggetto e la data;
- il relativo esito, con la data della decisione,

ed è pubblicato, oscurando i dati personali eventualmente presenti, e tenuto aggiornato almeno ogni sei mesi (e comunque ad ogni nuova richiesta).

Sempre a partire dal 2020 è stata inserita nella sezione *Altri contenuti / Dati Ulteriori* del Portale della Trasparenza la sottosezione **Registro Accessi documentali**, dove vengono riportate in formato tabellare le richieste di accesso documentale ad atti o provvedimenti da parte di soggetti aventi un legittimo interesse per la tutela di una propria posizione giuridicamente tutelata, nell'ambito dei procedimenti dell'area affidamenti/gare e risorse umane/concorsi.

Tali Registri, in una logica di semplificazione delle attività e di necessaria uniformità di condotte, rappresentano sicuramente un ottimo strumento per il RPTCT che potrà avere un quadro completo delle varie tipologie di accesso e esercitare in modo più efficiente le proprie funzioni di indirizzo e controllo, rafforzando il necessario coordinamento tra i diversi uffici, uniformando le condotte riguardo alla tenuta dei documenti, dati o informazioni verso i quali è stato consentito l'accesso e le motivazioni addotte, sia in caso di accesso consentito sia in caso di accesso negato.

2.3.5. RIFERIMENTI DI CHIUSURA

Le “*Misure*” di cui **all'Allegato 7**, comprese quelle della Mappatura dell'**Allegato 6**, costituiscono obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'Amministrazione.

Oltre che nella sezione DISPOSIZIONI GENERALI del Portale della Trasparenza la presente sezione del PIAO sarà pubblicata anche in ALTRI CONTENUTI - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, di modo che il PTPCT sia disponibile anche nella corretta sezione originaria per facilitarne la ricerca da parte dell'utenza.

Sul sito istituzionale sarà pubblicato un nuovo modulo per gli stakeholders ed i dipendenti per la presentazione di eventuali richieste di modifiche, integrazioni o precisazioni alla sezione Anticorruzione e Trasparenza del PIAO, da tenere in debita considerazione in fase di revisione ed aggiornamento annuali.

Verrà trasmessa a tutti i dipendenti dell'Ente copia del PIAO con rimandi alla presente sezione, nonché comunicato il link per l'accesso al documento ai soggetti affidatari di servizi e forniture dell'Ente (all'interno del documento di stipula) ed alle OO.SS.AA., ai fini di acquisire proposte o integrazioni.

SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

SOTTO SEZIONE 3.1 ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

La dotazione organica dell'Ente è articolata in due macro aree organizzative: la **sede centrale ed amministrativa** dell'Office Régional du Tourisme e gli **uffici del turismo** sul territorio.

Il funzionigramma dell'Ente è rappresentato **nell'Allegato 9**

La composizione del capitale umano per **genere (uomo/donna)**, di seguito rappresentata evidenzia una prevalenza di personale femminile (77%):

Dipendenti	Uomini	Donne
D		3
C2	6	21
C1		2
B2	5	11
Totali	11	37

Sede centrale

La sede centrale, sita ad Aosta in Viale Chabod, 15, assolve a tutte le funzioni di coordinamento e gestione amministrativa, logistica e contabile dell'intero Ente a garanzia del suo funzionamento nonché all'ideazione, programmazione ed attuazione delle attività di comunicazione, promocommercializzazione, editoria e organizzazione di eventi definiti annualmente dal Piano Operativo Annuale (POA) dell'Office régional du tourisme.

La sede centrale è organizzata in sei aree funzionali:

- 1. Bilancio, contabilità, economato e patrimonio**
- 2. Acquisti e gare**
- 3. Risorse umane**
- 4. Affari generali e contributi**
- 5. Editoria e magazzino**
- 6. Eventi, comunicazione e web marketing**

Le aree funzionali 1 e 2 sono dirette e governate dal Direttore Amministrativo; le aree funzionali da 3 a 6 sono dirette e governate dal Direttore Generale che gestisce anche gli uffici territoriali di informazione e accoglienza turistica.

Uffici territoriali

Gli uffici del turismo sul territorio sono complessivamente 15, di cui 13 aperti tutto l'anno e 2 con apertura solo stagionale estiva

Area	Località sede dell'ufficio	Note
Monte Bianco	Courmayeur	Aperto 12 mesi
	La Thuile	Aperto 12 mesi
Gran Paradiso	Cogne	Aperto 12 mesi
Aosta e Plaine	Aosta	Aperto 12 mesi

Gran San Bernardo	Etroubles	Aperto 3 mesi in estate
	Valpelline	Aperto 3 mesi in estate
Valle del Cervino	Antey Saint André	Aperto 12 mesi
	Valtournenche	Aperto 8 mesi (estate e inverno)
	Breuil-Cervinia	Aperto 12 mesi
Val d'Ayas	Champoluc-Ayas	Aperto 12 mesi
	Brusson	Aperto 12 mesi (solo week end nei mesi più deboli)
Valle di Gressoney	Gressoney Saint Jean	Aperto 12 mesi
	Gressoney La Trinité	Aperto 9 mesi
Valle centrale	Saint-Vincent	Aperto 12 mesi
	Pont-Saint-Martin	Aperto 12 mesi

A tali uffici si aggiungono i **punti di informazione turistica ai Colli del Grande e Piccolo San Bernardo**, gestiti in collaborazione con gli omologhi enti svizzero e francese, e un **ufficio di informazioni turistiche mobile** (un mezzo Ape opportunamente allestito e accessoriato) che viene attivato durante la stagione estiva.

In ragione della stagionalità del lavoro presso gli uffici del turismo, l'Ente, da alcuni anni, ha progressivamente sostituito il personale cessato con contratto di lavoro full time con personale neo-assunto con contratto di lavoro part-time di tipo verticale su base annua (mesi non lavorativi= mesi a bassa affluenza turistica). Al 31.12.2022 la composizione degli organici degli uffici del turismo, tra lavoratori full time e lavoratori part time, risulta essere la seguente:

Dipendenti Odt	Full-time	Part-time
C2	18	3
B2	8	7
Totali	26	10

Costi del personale dipendente

Personale Uffici del turismo

Numeri	Categoria	Costi complessivi comprensivi di oneri, oneri a carico Ente e IRAP (STIPENDIO BASE, PROGRESSIONE ECONOMICA, RISULTATO (FUA), BILINGUISMO)	Maggiorazioni e straordinari comprensiva di oneri, oneri a carico Ente e IRAP	Indennità di quota comprensiva di oneri, oneri a carico Ente e IRAP	indennità di maneggio valori
15 – FTE 12,50	B2	525.143,08 €	65.205,00 €	28.724,57 €	3.450,00 €
21 - FTE 20,36	C2	1.002.512,23 €			
Costo lordo complessivo					1.625.034,88 €

Personale sede centrale

Numeri	Categoria	Costi complessivi comprensivi di oneri, oneri a carico Ente e IRAP (STIPENDIO BASE, PROGRESSIONE ECONOMICA, RISULTATO (FUA), BILINGUISMO, PPO)
3	D	167.328,15 €
7 - FTE 6,39	C2	312.250,73 €
1	C1	45.187,54 €
2	B2	84.527,32 €
Costo lordo complessivo		609.293,74 €

Personale stagionale estivo (contratti di lavoro di 3 mesi)

Numeri	Categoria	Costi complessivi comprensivi di oneri, oneri a carico Ente e IRAP (STIPENDIO BASE, PROGRESSIONE ECONOMICA, RISULTATO (FUA), BILINGUISMO, PPO)
7 - FTE 1,75	B2	74.961,40 €

SOTTO SEZIONE 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE

Nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme occorre fare una preliminare e fondamentale distinzione tra due macro-aree organizzative:

- **la sede amministrativa e centrale dell'Ente**, le cui attività sono o totalmente o parzialmente agibili in modalità agile, come emerge dalla mappatura allegata (**Allegato n. 10**), aggiornata alla luce degli interventi di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e contabili realizzati nel corso dell'anno 2022;
- **gli uffici territoriali del turismo**, il cui *core business* è il *front office* e le cui attività non sono agibili in modalità agile, se non in via del tutto residuale e straordinaria o limitata a specifiche circostanze (es. partecipazione a webinar o corsi di formazione on line).

Sedi periferiche

Le attività di competenza delle sedi periferiche, incentrate al 65% sul *front office*, non sono per loro natura agibili in maniera agile per via dell'impossibilità di separare il *back office* dal *front office*. Le attività di back office risultano, infatti, completamente integrate con quelle del front office in quanto vengono svolte negli stessi orari di apertura al pubblico degli uffici (il flusso di clientela al bancone non è mai continuativo, fatta eccezione per i periodi di altissima stagione).

Introdurre a regime il lavoro agile negli uffici del turismo significherebbe, quindi, incidere significativamente o sulla spesa del personale (aumentando il numero degli addetti) o sui livelli di servizio erogati al pubblico (riducendo il numero delle giornate di apertura al pubblico degli uffici). Il lavoro agile negli uffici periferici del turismo rimane dunque una modalità lavorativa attivabile solo in **via straordinaria ed estemporanea**, a fronte di contingenze specifiche, quali ad esempio la partecipazione a corsi di formazione erogati in modalità webinar o e.learning nei mesi di bassa stagione e nei giorni di compresenza di due o più lavoratori così da garantire sempre il presidio fisico dell'ufficio da parte di un dipendente.

Fanno eccezione le attività dell'**ufficio Booking**, interamente agibili da remoto (assistenza telefonica o via mail e interventi sulla piattaforma web ValledaostaBooking) a condizione, tuttavia, che il lavoratore ivi impiegato svolga esclusivamente attività afferenti a questa specifica area di lavoro e non debba concorrere alla copertura dei turni di lavoro funzionali a garantire l'apertura al pubblico degli uffici.

In conclusione, i profili professionali di **addetto alle informazioni turistiche** (categoria B posizione economica B.2) e di **operatore dei servizi turistici e collaboratore alla comunicazione** (categoria C posizione C2) impiegati al front office nelle sedi periferiche dell'Office Régional du Tourisme rimangono **esclusi dall'accesso al lavoro agile**.

Sede amministrativa centrale

Sulla base della mappatura di cui all'**Allegato n. 10** emerge come tutti i dipendenti assegnati alla sede centrale, fatta eccezione, per il momento, per la sola figura addetta al protocollo, possano accedere al lavoro agile, in modalità più o meno intensa in relazione alla totale o parziale agibilità da remoto delle attività lavorative in carico.

In particolare:

- **il 16,66%** dei dipendenti (2 su 12) svolge attività totalmente agibili in modalità agile;
- **il 16,66%** dei dipendenti (2 su 12) svolge attività quasi totalmente agibili in modalità agile;
- **il 58,33%** (7 dipendenti su 12) svolge attività parzialmente agibili in modalità smart;
- **il 8,33%** (1 dipendente su 12) svolge attività che, benché agibili per la maggior parte in modalità smart, richiedono la presenza fisica in sede per assicurare il protocollo della ancorché minima corrispondenza che perviene in sede.

Per il **91,66% dei lavoratori** l'Ente può quindi attivare contratti di lavoro di tipo agile.

Il 58,33% è tenuto, comunque, alla prestazione lavorativa in presenza:

- tutte le settimane, per alcuni giorni settimanali prestabiliti, per la quota di attività non agibile in modalità smart;
- tutti i giorni necessari a fronte di attività ordinarie che richiedano la presenza fisica (es. commissioni di gara o di concorso..)

In linea generale anche ai lavoratori le cui attività sono totalmente agibili in modalità agile è richiesta almeno 1 giornata a settimana di lavoro in presenza ai fini del mantenimento del senso di appartenenza aziendale e del coordinamento con i dirigenti ed i colleghi e al fine del presidio fisico della sede che necessita di un **servizio quotidiano di accoglienza e segreteria**.

Si evidenzia infine come il ricorso al lavoro agile sia particolarmente funzionale alla particolare logistica della sede centrale dell'Ente, caratterizzata da un unico *open space* con 12 postazioni di lavoro e da due piccoli uffici destinati al Direttore Generale e al Direttore amministrativo.

L'*open space* e la ristrettezza degli spazi comuni rendono, infatti, raccomandabile una pressione antropica pari indicativamente al 50% di occupazione delle postazioni al fine di garantire le migliori condizioni di concentrazione e di non sovrapposizione delle conversazioni al personale. Peraltro la riduzione del carico

antropico della sede limita l'esposizione al rischio di contagio e di trasmissione delle malattie virali, aspetto cui la pandemia Covid-19 ci ha abituati a prestare attenzione.

Al fine di introdurre e mantenere il lavoro agile all'interno dell'Office Régional du Tourisme, il **Direttore Generale** dell'Ente:

- in qualità di **Responsabile della Transizione Digitale (RTD)** dell'Ente, definisce il percorso di progressivo adeguamento tecnologico degli strumenti e degli applicativi in uso e di progressiva implementazione della digitalizzazione dei processi dell'Ente;
- avvalendosi anche della **Commissione Indipendente di Valutazione (CIV)**, definisce gli obiettivi e gli indicatori di produttività e di risultato, anche in termini di miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti, sulla base dei quali misurare la performance organizzativa nel suo complesso e le performance individuali dei singoli lavoratori agili;
- avvalendosi della collaborazione del **Comitato Unico di Garanzia (CUG)** verifica annualmente gli impatti e gli effetti dell'implementazione del lavoro agile rispetto alla conciliazione dei tempi di lavoro e di vita privata e al miglioramento del benessere organizzativo, evidenziando anche eventuali criticità ed effetti collaterali indesiderati.

Modalità attuative del lavoro agile nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme

Nel corso dell'anno 2022, terminata la fase emergenziale legata alla pandemia, il lavoro agile è stato definitivamente e strutturalmente introdotto nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme. Con Provvedimento del Direttore Generale n. 9 del 27/01/2022 avente ad oggetto "Accordo individuale di lavoro agile - Approvazione dello schema di accordo e attivazione degli accordi individuali di lavoro agile, a tempo indeterminato e determinato, a decorrere dal 1° febbraio 2022 con i dipendenti della sede centrale e dell'ufficio VDA Booking dell'Office Régional du Tourisme" è stato approvato lo schema di accordo individuale per lo svolgimento dell'attività di lavoro in modalità agile (smart) e sono stati individuati i dipendenti della sede centrale dell'Ente e dell'ufficio Booking ai quali consentire l'accesso a tale modalità di lavoro, nel rispetto delle regole e delle modalità di seguito indicate.

Le modalità attuative del lavoro agile sono state definite a partire dall'esperienza di lavoro agile vissuta negli anni 2020 e 2021 e delle **criticità e disfunzioni organizzative potenziali** rilevate di seguito sintetizzate:

- **comunicazione interna:** la comunicazione interna, in presenza facilitata dalla logistica *open space* della sede, può scontare rallentamenti e difficoltà legate alla necessità di dialogare via mail tra colleghi per allinearsi vicendevolmente sull'avanzamento delle rispettive attività (se interconnesse tra loro) o per condividere soluzioni e risposte a domande e problemi. Tale nuova modalità di comunicazione interna implica evidentemente un maggior dispendio di tempo da parte di tutti ed espone al rischio di "perdita" di informazioni importanti se il collega non sa valutare l'opportunità della condivisione o non ha un livello di attenzione sufficientemente sviluppato. Sono pertanto, necessarie una migliore **sensibilità organizzativa** e una maggiore conoscenza e comprensione degli impatti e delle interconnessioni del proprio lavoro con quello degli altri. In generale sono richieste maggiore **attenzione** e capacità di **lettura di insieme dei processi aziendali**. Oltre ad una maggiore **maturità e consapevolezza** del lavoro e degli **obiettivi di performance organizzativa** dell'Ente, al dipendente in lavoro agile è richiesto il rispetto

di una **fascia oraria di contattabilità telefonica**, indispensabile a garantire i necessari contatti quotidiani con i dirigenti e i colleghi;

- **inserimento di lavoratori neo-assunti:** l'inserimento di nuovi dipendenti, che necessitano di affiancamento e di comprendere appieno l'organizzazione dell'Ente nel quale sono stati inseriti è certamente più difficoltoso e richiede la disponibilità di **Vademecum e Manuali** che descrivano puntualmente lo sviluppo di tutti i processi lavorativi. In occasione di nuovi inserimenti il Direttore Generale, con adeguato preavviso, deve poter richiedere al dipendente in lavoro agile il **rientro in presenza per il periodo di tempo** (una o due settimane) necessario **all'affiancamento** del nuovo collega;
- **esigenze organizzative e di servizio straordinarie:** per quanto le attività in carico siano anche totalmente agibili da remoto, non è da escludere il verificarsi di esigenze e circostanze lavorative che rendano necessaria (o quanto meno preferibile) la presenza del lavoratore in sede (corsi di formazione non somministrabili tramite webinar, riunioni di coordinamento in presenza, sopralluoghi). Sono, pertanto, richieste ai lavoratori che accedono allo smart working la **disponibilità e flessibilità** necessarie a **garantire** al datore di lavoro la propria **presenza in sede** nelle occasioni e circostanze in cui la stessa sia ritenuta necessaria.
- **copertura e presidio telefonico:** le piccole dimensioni dell'Ente, dove gli uffici sono costituiti da lavoratori unici e dove non è prevista la figura del centralinista, rendono necessario l'inserimento, nei gruppi di squillo di ogni singolo ufficio, dei cellulari di servizio oltre che dei telefoni fissi dei lavoratori in smart working, affinché le chiamate in arrivo raggiungano direttamente gli operatori in lavoro agile. Diversamente i lavoratori in presenza si ritrovano a fare la segreteria dei colleghi in lavoro agile e gli interlocutori esterni si trovano a dover ripetere la telefonata sul numero di cellulare comunicato dal collega in presenza. Inoltre è necessario definire **fasce orarie comuni di contattabilità telefonica** per i lavoratori in lavoro agile al fine di garantire la contattabilità degli uffici. Infine, in ciascun giorno della settimana deve essere assicurato, a rotazione, il presidio fisico della sede per l'attività di segreteria dei due Direttori Generale e Amministrativo;
- **relazioni interne e senso di appartenenza aziendale:** al fine di non pregiudicare la coesione aziendale e di favorire le relazioni interne si è rilevata come utile e opportuna la previsione di almeno una giornata settimanale di lavoro in presenza a settimana a garanzia del necessario coordinamento e raccordo *de visu* tra colleghi e con i Direttori;

- **autonomizzazione e responsabilizzazione sui risultati:** non sempre i lavoratori dimostrano livelli adeguati di autonomia e di responsabilizzazione sui risultati. Sotto questo profilo è necessario intraprendere un percorso, anche e soprattutto formativo, per cambiare progressivamente il paradigma del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni promuovendo la cultura del risultato e della performance.

Misure organizzative

Alla luce delle considerazioni sopra espresse, le misure organizzative adottate dall'Ente per la gestione del lavoro agile sono le seguenti:

- a) **compresenze presso la sede:** la logistica della sede è caratterizzata da un unico *open space* con 12 postazioni di lavoro e da due piccoli uffici destinati al Direttore Generale e al Direttore amministrativo. Gli spazi ristretti non rappresentano un problema solo nella misura in cui i lavoratori non sono tutti contestualmente presenti. Diversamente i livelli di concentrazione risultano fortemente compromessi e la gestione delle telefonate risente di fastidiose sovrapposizioni. La riduzione del carico antropico quotidianamente presente in sede è quindi una necessità. Idealmente, per garantire le migliori condizioni lavorative il carico antropico deve essere abbattuto, indicativamente, al 50% dell'organico in forza (7 unità di personale oltre ai 2 direttori). A tali fini è istituito un regime di **rotazione su base settimanale** dei giorni di lavoro da rendere in presenza che garantisce la presenza in servizio per almeno 1 giorno a settimana di tutti i lavoratori e una equilibrata distribuzione delle presenze settimanali su tutti i giorni dal lunedì al venerdì. La misura garantisce anche il distanziamento sociale, quale misura prioritaria di contrasto al contagio da Covid-19;
- b) **fascia obbligatoria di contattabilità telefonica 9:00-15:00:** tutti i dipendenti in smart working devono osservare, dal lunedì al venerdì, la fascia oraria di contattabilità telefonica (rimodulata per i part-time in ragione della percentuale di riduzione del proprio orario di lavoro), al fine di garantire il coordinamento tra colleghi e il regolare svolgimento delle interlocuzioni con l'esterno. La fascia oraria di funzionamento e di contattabilità degli uffici della sede amministrativa è pubblicata sul sito internet dell'Ente;
- c) **fascia oraria di operatività 9:00-12:00:** vale per i soli lavoratori le cui mansioni richiedono un presidio costante di processo e continua/frequente interoperabilità con gli altri lavoratori dell'Ente. La fascia obbligatoria di operatività presuppone che il lavoratore sia operativo al 100% e quindi o che sia davanti al PC o che possa immediatamente collegarsi (nello spazio di 15 minuti) per svolgere/rispondere a quanto richiesto;

- d) **funzioni di protocollo:** da svolgere, almeno al momento, prioritariamente in presenza. Devono essere garantite tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, **per almeno 6 ore** distribuite sia **sulla fascia antimeridiana (a partire dalle 9:00)** sia sulla fascia **pomeridiana (fino alle 16.00)**;
- e) **segreteria della sede centrale:** la copertura della sede (fisica e telefonica) deve essere garantita in presenza tutti i giorni, dal lunedì al venerdì nella **fascia oraria 9-16**, a rotazione tra i dipendenti, che si alternano in presenza nei diversi giorni della settimana;
- f) **orario di lavoro:** per i dipendenti full time che usufruiscono del lavoro agile la prestazione lavorativa può essere articolata, a discrezione del lavoratore, **su cinque** (dal lunedì al venerdì) oppure **su sei** (dal lunedì al sabato) **giorni settimanali**. La prestazione lavorativa giornaliera teorica è di:
- o 7 ore e 12 minuti per i full time che articolano la prestazione lavorativa su 5 giorni settimanali;
 - o 6 ore per i full time che articolano che articolano la prestazione lavorativa su 6 giorni settimanali

Per i **dipendenti part-time** la prestazione lavorativa giornaliera teorica è pari al monte ore dovuto per la settimana diviso per il numero delle giornate lavorative previste dal proprio contratto individuale di lavoro (Es. contratto part-time di 25 ore settimanali per 4 giorni lavorativi: la prestazione lavorativa giornaliera teorica è pari a 6 ore e 15 minuti)

La durata della prestazione lavorativa giornaliera teorica è quella dovuta nella/e giornate di presenza in ufficio, con articolazione oraria flessibile all'interno della fascia oraria 8.00-18.00; rilevano, ai fini del computo del lavoro straordinario, le prestazioni lavorative erogate in presenza che eccedono il monte ore mensile delle ore lavorative complessivamente dovute in presenza;

- g) **fruizione e programmazione delle ferie:** la fruizione delle ferie coì come degli altri istituti di assenza programmabili necessita, da parte del lavoratore che usufruisce dello smart working, di una **programmazione rigorosa, anticipata** (a meno di esigenze improvvise e imprevedibili) e condivisa con il Direttore amministrativo ed il Direttore generale e con i colleghi dell'area di appartenenza. Ciò al fine di conoscere, nonostante l'assenza fisica del lavoratore, le assenze vere e proprie dalla presenza in servizio in modalità agile

Accesso al lavoro agile

In linea generale l'Office Régional du Tourisme prevede un **accesso generalizzato al lavoro agile** da parte dei dipendenti adibiti a mansioni, in tutto o in parte, agibili in modalità smart. A tutti (compresi i lavoratori le

cui attività potrebbero essere svolte totalmente in modalità agile) è richiesta, fatte salve specifiche e motivate esigenze personali o familiari anche di carattere contingente, una giornata settimanale di presenza in ufficio, utile a coprire, a rotazione, la segreteria dell'Ente nonché a garantire gli opportuni confronti e allineamenti *de visu*.

Gli accordi di lavoro agile possono essere a tempo indeterminato o determinato.

Possono accedere all' accordo di lavoro agile a tempo indeterminato i soli lavoratori:

- in condizione di disabilità certificata ai sensi della L. 104/92
- il cui luogo di residenza/abituale domicilio disti dalla sede di lavoro oltre 35 km.

Stato e Programma triennale di sviluppo del lavoro agile

Il livello di sviluppo del lavoro agile nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme è avanzato, grazie anche alla presenza di condizioni abilitanti pre-esistenti e sviluppate nel corso degli anni 2020, 2021 e 2022, su tutte le seguenti dimensioni:

- a. **organizzativa**, come illustrato nel paragrafo precedente
- b. **professionale**, attraverso percorsi di formazione per la transizione al digitale di tutti i dipendenti e la diffusione di una cultura della condivisione dei documenti di lavoro in cartelle condivise
- c. **digitale**, attraverso trasferimento su *server cloud* degli applicativi e delle cartelle di lavoro e il contestuale rinnovo delle piattaforme applicative per garantire un miglioramento nei processi completando il processo di dematerializzazione e digitalizzazione secondo la logica del *digital first*
- d. **economico-finanziaria** che ha permesso di rinnovo e la standardizzazione di tutte le postazioni di lavoro fisse e mobili per garantire una esperienza d'uso omogenea di elevata qualità sia in ufficio che in mobilità a tutti i dipendenti

Il 91,66% del personale impiegato presso la sede amministrativa e centrale dell'Ente accedere al lavoro agile (**11 dipendenti su 12**), mentre, come meglio specificato nei paragrafi precedenti, il **personale impiegato al front office degli uffici periferici del turismo è escluso dall'accesso al lavoro agile**. Sebbene il 35/40% delle attività in carico potrebbero essere agite in modalità *smart* (attività di back office relative, principalmente, al popolamento e aggiornamento della banca dati Vit del portale turistico regionale e all'evasione delle mail), la sostanziale integrazione temporale tra le attività di front office (che devono essere garantite 7 giorni su 7 per almeno 7 ore al giorno) e le attività di back end (che vengono svolte nei medesimi giorni e orari) rendono sostanzialmente impraticabile l'implementazione dello *smart working* presso gli uffici periferici se non in modalità residuale nei soli mesi di bassa stagione e per le sole giornate in cui è prevista la compresenza di almeno due lavoratori (del tutto trascurabili se si considera il fatto che nei mesi di bassa stagione gli organici degli uffici sono costituiti spesso da un unico dipendente) o in via straordinaria, quale soluzione organizzativa di emergenza a fronte di specifiche contingenze o per attività di formazione in modalità e-learning o webinar.

Fa eccezione l'**ufficio** Booking (incardinato presso gli uffici di Saint-Vincent e Pont-Saint -Martin), dove 1 dipendente dei 5 in organico (20%), può essere totalmente destinato alle attività di booking (totalmente agibili in modalità smart) e staccato dal *front-office* e può, pertanto, accedere allo smart working. Gli altri quattro lavoratori devono contestualmente assicurare l'apertura al pubblico degli uffici e, pertanto, rimangono esclusi dal lavoro agile.

Rispetto alle attività telelavorabili e agibili in modalità agile della **sede centrale** (che solo per 2 lavoratori rappresentano il 100% delle attività in carico), il 91,66% dei lavoratori può accedere al lavoro agile, ancorché per alcuni la quota di attività telelavorabili non sia quella prevalente. L'unico dipendente attualmente escluso dall'accesso al lavoro agile è il dipendente addetto alle funzioni di protocollo per non correre il rischio di non acquisire la corrispondenza (ancorché minima) che ancora perviene la modalità analogica.

Un'ulteriore implementazione del lavoro agile nell'ambito dell'Office Régional du Tourisme richiederebbe una sostanziale modifica dell'attività degli uffici territoriali con riduzione dei servizi di front office e dei periodi di apertura al pubblico, da limitare, eventualmente, nei mesi dell'anno di bassa stagione, a soli 2 o 3 giorni concentrati nel fine settimana. Trattandosi di scelte strategiche, che impattano sui livelli di servizio resi alla clientela turistica, una eventuale scelta di questo tipo non può fondarsi sul solo obiettivo del miglioramento delle condizioni lavorative e della conciliazione dei tempi di vita con quelli di lavoro ma deve essere valutata attentamente con le amministrazioni locali e con gli operatori del settore. Indubbiamente, stante la difficoltà emergente di reperire personale da impiegare negli uffici territoriali del turismo, specie quelli situati nelle vallate laterali, una seppur minima introduzione del lavoro agile, quale elemento di flessibilità, nell'ambito degli uffici di front office potrebbe giovare al reclutamento.

Gli impatti del lavoro agile

Posto che gli impatti potranno essere misurati su un orizzonte temporale di medio- lungo periodo, si riportano di seguito alcune prime considerazioni circa gli impatti, interni ed esterni, che, sulla base dell'esperienza maturata nel triennio 2020/2022, si possono riscontrare a valle dell'intervenuta introduzione del lavoro agile.

Impatti esterni

a. Sociali

- **positivi per la conciliazione tempi di vita/tempi di lavoro** specie per le lavoratrici con figli piccoli che rappresentano il 50% dei dipendenti della sede centrale (6 dipendenti su 12);
- **positivi** per la riduzione dei tempi di trasferimento casa/lavoro: 6 dipendenti su 12 risiedono in Comuni diversi da Aosta e a più di 10 Km di distanza;
- **potenzialmente negativi:** per l'indebolimento delle relazioni sociali interne e delle occasioni di condivisione, che, in un Ente piccolo come l'Office Régional du Tourisme, per giunta caratterizzato da una logistica *open space*, hanno rappresentato nei 10 anni di vita pregressa dell'Ente un grande valore e anche una ricchezza per molti dipendenti.

b. Ambientali

- **positivi** per la riduzione delle emissioni di Co2 correlate ai km da percorrere per raggiungere il luogo di lavoro da parte del 50% dei dipendenti della sede centrale;
- **positivi** per la riduzione dello spazio fisico potenzialmente occupabile, in prospettiva, dagli uffici della sede centrale dell'Ente.

c. Economici

- positivi per la riduzione dei costi di viaggio dei lavoratori residenti in Comuni diversi da Aosta

Impatti interni sulla salute dell'Ente

- **Salute digitale:** molto positivi per l'accelerazione che l'introduzione del lavoro agile ha apportato rispetto alla digitalizzazione dei processi lavorativi;
- **Salute economico-finanziaria:** positivi sia in termini economici che, in prospettiva, patrimoniali rispetto alle ridotte necessità logistiche di scrivanie e di spazi;
- **Salute professionale:** positivi rispetto alla maggiore responsabilizzazione dei dipendenti sui risultati e sulla qualità del proprio lavoro cambiando il paradigma e passando da una logica di adempimento a una logica di risultato
- **Salute sanitaria:** positivo in quanto il lavoro agile ha consentito ad un Ente con spazi fisici molto limitati di gestire e assicurare il prescritto distanziamento sociale dimezzando il carico antropico giornaliero della sede con ciò evitando il diffondersi di eventuali contagi

SOTTO SEZIONE 3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DEL PERSONALE (PTFP)

3.3.1 LA CONSISTENZA DI PERSONALE AL 31 DICEMBRE 2022

La dotazione organica attuale **della sede amministrativa centrale** e degli uffici del turismo sul territorio è riportata nei prospetti sotto indicati

Sede centrale

Sede centrale Aosta Consolata	Posti	Posti FTE	Posti Coperti						Posti Vacanti			
			Cat.D PPO ¹	Cat. D	Cat. C2	Cat. C1	Cat. B2	TOT	Cat. C2	Cat. B2	TOT	
Bilancio contabilità e patrimonio	3	3	1 ²		1				2	1		1
Acquisti e gare	2	2	1		1				2			0
Risorse umane	2	2	1					1	2			0
Affari generali e contributi	3	2,70			1,70			1	2,70			0
Editoria e magazzino	1	1					1		1			0
Eventi, comunicazione e web marketing	2	1,70			1,70			0	1,70			
TOTALI	13	12,40	3	0	6 5,40	1	2	12 11,40	1			1

¹ PPO=particolare posizione organizzativa ai sensi dell'articolo 36 del T.U.D.C.

² Con incarico di Direttore Amministrativo dell'Ente dal 01/01/2022 per un triennio

Uffici del turismo sul territorio

Office Régional du Tourisme	Posti unitari (teste)	Posti FTE	Posti Coperti			Posti Vacanti		
			Cat. C2	Cat. B2	TOT	Cat. C2	Cat. B2	TOT
Aosta Porta Praetoria	6	5,25	6 5,25 ¹		6 5,25			0
Courmayeur	5	4,83	3	2 1,83 ²	5 4,83			0
Cogne	3	3	1	2	3			0
Breuil-Cervinia	3	3	2	1	3			0
Valtournenche +Antey-St-André	3	2,50	1	2 1,50 ³	3 2,50			0
La Thuile	2	1,75	1	1 0,75 ⁴	2 1,75			0
Ayas-Champoluc + Brusson	4	3,58	2	2 1,58 ⁵	4 3,58			0
Gressoney SJ + Gressoney LT	3	3	2	1	3			0
Saint-Vincent + Ufficio Booking	3 ⁶	3	2	1	3			0
Pont-Saint-Martin	2	2	1	1	2			0
Sedi stagionali: Etroubles, Valpelline	2	0,66		2 0,66 ⁷	2 0,66			0
Totale	36	32,57	21 20,25	15 12,32	36 32,57		0	0

¹ 4 tempi pieni e 2 part-time, uno al 55% e uno al 70%

² di cui 1 risorsa full time inquadrata C1 (ruolo soprannumerario ad esaurimento) e 1 risorsa B2 part-time verticale su base annua nella misura del 83,33% (8 mesi al 100% presso OdT Courmayeur e 4 mesi al 50% presso Odt Aosta)

³ posto part-time di tipo verticale su base annua al 50%

⁴ posto part-time di tipo verticale su base annua al 75%

⁵ 2 posti part-time di tipo verticale su base annua uno al 75% e uno all'83,33%

⁶ l'ufficio gestisce anche il *Valledaosta Booking* che assorbe interamente 1 delle due risorse C2

⁷ 2 part-time di tipo verticale su base annua nella misura del 33,33% (4 mesi lavorativi)

Durante la stagione estiva gli organici di alcuni uffici (**Gressoney Saint Jean e Trinité, Valtournenche e Antey, Cogne**) vengono rafforzati con l'assunzione a tempo determinato di dipendenti stagionali per consentire l'ampliamento degli orari di apertura al pubblico e le presenze necessarie ad affrontare i picchi di clientela turistica.

Sempre in estate vengono normalmente attivati i punti di informazione turistica ai due **Colli del Grande e Piccolo San Bernardo** e l'**ufficio di informazioni turistiche mobile** con conseguente assunzione di tre unità di personale stagionale.

3.3.2. LA PROGRAMMAZIONE

3.3.2.1 La Programmazione strategica delle risorse umane

Come si evince chiaramente dal prospetto sopra riportato la dotazione organica degli uffici del turismo distribuiti sul territorio si compone di dipendenti di categoria C posizione economica C2 e di dipendenti di categoria B posizione economica B2. Il rapporto tra le due categorie non è omogeneo tra gli uffici, che arrivano da una storia di nove aziende autonome. Ci sono uffici come Aosta e Courmayeur, dove l'organico è interamente o in larga parte composto da dipendenti di categoria C ed altri dove, invece, prevalgono i dipendenti di categoria B oppure le due categorie sono parimenti rappresentate. Questo diverso inquadramento del personale impiegato negli uffici del turismo ha da sempre generato delle criticità, scaturite anche, nel passato, in alcuni contenziosi attivati dai dipendenti di categoria B che rivendicavano l'inquadramento superiore.

In prospettiva una riflessione si impone. Negli ultimi anni il ruolo e le funzioni degli uffici del turismo si sono progressivamente evoluti. Il reperimento delle informazioni da parte dell'utenza si è spostato sempre di più sugli strumenti digitali, la produzione del materiale cartaceo si è progressivamente ridotta e l'operatore del turismo si sta trasformando sempre di più in un consulente del turismo. Deve essere un professionista, parlare e scrivere bene le lingue ad un livello di competenza linguistica preferibilmente C1/C2, avere competenze di comunicazione e di marketing, avere competenze tecnologiche per utilizzare tutti gli applicativi di vendita e di editing della banca dati del turismo, essere autonomo nella gestione dell'ufficio e nella relazione con il cliente e con gli operatori della località. A fronte di una compresenza di personale al front desk sempre più limitata (il personale si avvicenda in turni per garantire la copertura degli orari di apertura al pubblico) e di competenze lavorative sostanzialmente analoghe, il diverso inquadramento del personale in servizio presso i punti di informazione e accoglienza turistica è sempre più anacronistico in quanto l'Ente necessita di personale completamente fungibile ed interscambiabile.

Le competenze professionali necessarie all'Ente, soprattutto guardando in prospettiva, afferiscono più alla categoria C che alla categoria B ma, indubbiamente, la progressiva sostituzione *tout court* del personale di categoria B con personale di categoria C avrebbe un impatto sulla spesa del personale di entità non trascurabile, che merita di essere riflettuto a dovere.

Interessante è anche osservare la **composizione anagrafica** del personale dell'Ente. In un'ottica prospettica, la **proiezione 2025** dell'Ente risulta essere la seguente

Dipendenti OdT 2025	<40	>40 e <50	>50 e <60	>60
C2	3	3	10	5
B2	2	5	5	3
Totali	5	8	15	8

Dipendenti Sede centrale 2025	<40	>40 e <50	>50 e <60	>60
D		2	1	
C2	2	2	1	1
C1		1		
B2			1	1
Totali	2	5	3	2

3.3.2.2 Il fabbisogno di personale per il triennio 2023-2025

La legge regionale 21 dicembre 2022, n. 32 recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione autonoma Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste (Legge di stabilità regionale per il triennio 2023/2025), prevede, all'articolo 8, che per il triennio 2023/2025 gli Enti del comparto unico regionale diversi dalla Regione e dagli enti locali, *possano procedere ad assunzioni di personale a tempo indeterminato nel limite della spesa teorica calcolata su base annua con riferimento alle unità di personale, anche di qualifica dirigenziale, cessate dal servizio nell'anno precedente e non sostituite e di quelle programmate e a qualunque titolo intervenute per ciascun anno di riferimento, fermo restando che le nuove assunzioni possono essere effettuate soltanto a seguito delle cessazioni, a qualsiasi titolo, che determinano la relativa sostituzione.*"

La programmazione del fabbisogno di personale per il triennio 2022/2024 approvato con il Provvedimento del Direttore Generale n. 6 in data 27/01/2022 e successivamente rideterminato con il PDG n. 71 in data 01/12/2022, prevedeva un saldo di capacità assunzionale non utilizzato nell'anno 2022 pari a € 2.295,44.

A partire dal 01 dicembre 2022 si è reso vacante un posto di categoria B posizione economica B.2 part-time nella misura del 75% presso l'ufficio del turismo di Antey-Saint-André, che non è stato considerato dalla precedente programmazione dei fabbisogni di personale per il triennio 2022/24. Con riferimento al triennio 2023/2025, al momento non risultano programmate cessazioni, sebbene sia probabile che se ne verificheranno alcune nel corso degli anni 2023 e 2024 sia per effetto dell'idoneità conseguita da un dipendente dell'Ente in un concorso pubblico regionale, cui farà seguito l'assunzione da parte della Regione, sia per effetto dell'eventuale collocamento a riposo di alcune dipendenti tramite l'esercizio dell'opzione donna.

Alla luce:

- dell'indisponibilità di una graduatoria di categoria B posizione economica B.2 per il profilo di addetto alle informazioni turistiche dalla quale attingere per la copertura del posto resosi vacante presso l'OdT di Antey-Saint-André (tamponato con il trasferimento di una risorsa part-time a tempo indeterminato nella misura del 50% già in servizio dall'OdT di Gressoney Saint Jean);
- delle cessazioni attese: un dipendente a tempo indeterminato di categoria B pos.ec B.2.1 in servizio presso l'OdT di Champoluc risulta inserito nella graduatoria di idonei di un concorso

- espletato dalla Regione per categoria C pos. ec. C.2.1 e a breve sarà chiamato dall'Amministrazione regionale per un'assunzione a tempo indeterminato;
- della riflessione in atto circa l'opportunità di sostituire, nell'ambito della dotazione organica dell'Ente, dipendenti cessati di categoria B con dipendenti di categoria C,

si ritiene opportuno **rimandare la programmazione delle assunzioni per il triennio 2023/2025** ad un quadro di cessazioni per il triennio 2023/2025 maggiormente definito.

Si rappresenta di seguito il valore economico della capacità assunzionale 2023 attualmente determinabile, con riserva di aggiornarla nei prossimi mesi a fronte delle cessazioni 2023 che si perfezioneranno. Solo a quel punto l'Ente potrà determinarsi in ordine ai fabbisogni di personale per il triennio 2023/2025, che potranno prevedere anche interventi di minima riorganizzazione aziendale.

Anno	Cessazioni	Costo
Riporto capacità assunzionale 2022		€ 2.295,44
2022	B2.1 Part time 75 % presso OdT Antey S.A. (dal 01/12/2022)	€ 25.570,44
2023		
2024		
2025		
Saldo capacità assunzionale 2023		€ 27.865,88

Per quanto sopra illustrato la Programmazione dei fabbisogni di personale dell'Office Régional du Tourisme per il triennio 2023/2025 sarà approvata successivamente, mediante integrazione alla presente sezione del PIAO.

Si rammenta, infine, che la programmazione dei fabbisogni per il triennio 2022/2024 approvata con i citati PDG 6/2022 e 71/2022 prevedeva l'assunzione di un dipendente di categoria C posizione economica C.2.1 full time con profilo professionale di collaboratore amministrativo-contabile da assegnare alla sede amministrativa centrale, che non è ancora stata effettuata per indisponibilità di graduatorie alle quali attingere e che dovrà essere effettuata nel corso dell'anno 2023, anche eventualmente tramite l'espletamento di apposita procedura selettiva unica in collaborazione con altri enti del comparto unico regionale.

Resta impregiudicato il fabbisogno di personale a tempo determinato di tipo stagionale estivo che, per l'anno 2023, ammonta a n. 7 unità di personale da destinare ai seguenti uffici/punti di informazione turistica:

Uffici ad apertura stagionale

- Colle Gran San Bernardo
- Colle Piccolo San Bernardo
- Ufficio mobile (ape)

Uffici che necessitano di rafforzamento dell'organico durante la stagione estiva

- Cogne
- Aosta
- Valtournenche
- Gressoney Saint Jean

Si precisa infine che, allo stato attuale, l'Ente non presenta esuberi di personale; solo una situazione, per la quale è in corso un processo di riconversione delle attività di competenza essendo venute meno quelle precedentemente in carico, è sotto monitoraggio per verificare possibilità ed esiti della riconversione professionale.

SOTTO SEZIONE 3.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale dipendente è articolata come segue:

- a. Formazione obbligatoria in materia di anticorruzione e trasparenza
- b. Formazione trasversale in materia di etica pubblica e codice di comportamento introdotta dall'art. 4 del DL 30 aprile 2022;
- c. Formazione obbligatoria in materia di sicurezza
- d. Formazione obbligatoria finalizzata alla transizione al digitale delle pubbliche amministrazioni
- e. Formazione specialistica individuale per gli uffici della sede centrale in materia di codice degli appalti, gestione documentale, PIAO... ;
- f. Formazione specialistica per gli uffici del turismo

Tutti gli anni l'Ente programma i corsi di formazione obbligatoria, e, in particolare:

- in materia **di anti-corruzione e trasparenza**, affronta ogni anno una tematica specifica acquistando corsi di formazione da erogare a tutto il personale da società specializzate nell'erogazione di formazione per le pubbliche amministrazioni;
- in **materia di sicurezza**, attiva ogni anno, mediante la società che fornisce i servizi di consulenza, RSPP e svolgimento degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008, i corsi di prima formazione e aggiornamento periodico destinati al personale dipendente secondo le scadenze normativamente previste;
- in **tema di transizione digitale**, l'Ente ha aderito nel 2022 al **Programma di assessment e formazione digitale Syllabus** promosso dal Dipartimento Funzione Pubblica per accompagnare il processo di transizione digitale delle pubbliche amministrazioni attraverso la crescita delle competenze digitali dei dipendenti.

Per l'anno 2023 le attività formative in calendario per tutto il personale dipendente sono le seguenti:

Anti-corruzione:

- **4 maggio 2023 (4 ore):** La prevenzione della corruzione;
- **27 novembre 2023 (4 ore):** Il codice di comportamento

entrambi erogati da Maggioli Spa

Transizione al digitale

- **social network** - 15 marzo 2023 ore 15:00 - 27 settembre 2023 ore 10:00
- **posta elettronica e privacy** - 26 aprile 2023 ore 10:00 - 4 ottobre 2023 ore 15:00
- **cyber security** - 01 febbraio 2023 ore 15:00 o 11 ottobre 2023 ore 15:00

- **accessibilità e usabilità degli strumenti informatici** - 8 marzo 2023 h 10:00 - 6 settembre 2023 ore 15:00
- **fascicolazione e classificazione dei documenti informatici:** 10 febbraio 2023

Nell'ambito della **formazione specialistica** l'Ente, nell'anno 2023, ha programmato due percorsi formativi destinati al personale in servizio presso gli uffici territoriali del turismo per sostenere lo sviluppo delle competenze tecniche e, precisamente:

- un **corso di lingua inglese** finalizzato all'up-grade delle competenze linguistiche, strutturato in 12 lezioni multimediali e 8 lezioni one2one di conversazione on line da compiersi da parte di ciascuno dei dipendenti interessati (25 dipendenti) nell'arco di tre mesi. Il corso è erogato dalla società *Wall Street English*;
- un corso concernente le **tecniche di comunicazione con il pubblico al front-office** denominato *Poteri magici al front office: le principali tecniche di comunicazione efficace con il pubblico*, articolato in due incontri, di 4 ore ciascuno, calendarizzati il 29 e 31 marzo 2023 ed erogato da Maggioli Spa

Nel 2023 saranno altresì nuovamente organizzate le *Journées découverte*, giornate formative di visite sul territorio, che si svolgono nei mesi di bassa stagione, cui prendono parte tutti gli operatori degli uffici del turismo con conseguente chiusura degli uffici. Si tratta di una formula ripresa a partire dall'anno 2022, nel corso del quale sono state organizzate due giornate di formazione conoscitiva sul terreno, con grande soddisfazione da parte dei dipendenti che hanno potuto sperimentare la visita di alcuni attrattori dell'offerta turistica regionale oltre che di incontrarsi e socializzare tra loro contribuendo a rafforzare lo spirito di rete e di team tra gli uffici. Per l'anno 2023 il calendario ed il programma delle *journées découverte* (1 o 2) è in corso di definizione.

SOTTO SEZIONE 3.5 AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITA E EQUILIBRIO DI GENERE

A livello regionale, la legge regionale 23 dicembre 2009, n. 53 "*Disposizioni in materia di Consulta regionale per le pari opportunità e di consigliere/a regionale di parità*" prevede, all'art. 3, che gli enti del comparto unico regionale e l'Azione USL della Valle d'Aosta adottino piani di azioni positive per rimuovere gli ostacoli che, di fatto, impediscono un pieno inserimento delle donne nell'attività lavorativa e una loro concreta partecipazione a occasioni di avanzamento professionale.

La legge 4 novembre 2010, n. 183 ha disciplinato la costituzione all'interno delle amministrazioni del Comitato unico di garanzia per le opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (di seguito CUG) che sostituisce i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, dei

quali assume tutte le funzioni previste dalla legge, dai contratti collettivi relativi al personale delle pubbliche amministrazioni o da altre disposizioni.

La Presidenza del Consiglio dei Ministri, il 4 marzo 2011, ha emanato una direttiva recante “Linee Guida sulle modalità di funzionamento dei Comitati unici di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni” che, tra l’altro, indica che le Regioni e gli Enti locali adottano, nell’ambito dei propri ordinamenti e dell’autonomia organizzativa ai medesimi riconosciuta, le linee di indirizzo necessarie per l’attuazione dell’art. 21 della legge 183/2010 nelle sfere di rispettiva competenza e specificità, nel rispetto dei principi dettati dalle linee guida. Nella direttiva è esplicitato, inoltre, che tra i compiti propositivi del CUG vi è quello di predisporre i Piani di azioni positive.

Nella deliberazione della Giunta regionale 22 luglio 2011, n. 1744, come modificata dalla deliberazione 631/2021, l’Amministrazione regionale, nel determinare i criteri e le modalità per la costituzione del Comitato, ha recepito l’indicazione delle linee guida nazionali anche in ordine all’operatività dei CUG in un’ottica di continuità con l’attività e le progettualità poste in essere dagli organismi preesistenti.

Con la deliberazione della Giunta regionale 25 luglio 2014, n. 1062, sono state definite, in accordo con tutti gli Enti interessati, le linee di indirizzo sull’organizzazione, l’esercizio e il coordinamento delle competenze attribuite al CUG del comparto unico della Valle d’Aosta.

Il CUG del comparto unico della Valle d’Aosta, nominato con Provvedimento dirigenziale della Regione n. 178 del 18/01/2022, ha predisposto il Piano delle azioni positive per la Regione e il Piano a esso coordinato da adottarsi da parte degli altri Enti del comparto unico della Valle d’Aosta in modo da rendere maggiormente sinergica la collaborazione nel cammino verso le pari opportunità

L’Office Régional du Tourisme ha fatto proprio il Piano delle Azioni Positive 2022/2024 elaborato dal CUG per gli Enti del comparto unico della Valle d’Aosta, approvandolo con Provvedimento del Direttore Generale n. 46 del 20/05/2022, e si prefigge di incidere nelle seguenti aree di intervento ritenute strategiche per la realizzazione di politiche di parità:

1. Cultura delle pari opportunità per tutti;
2. Conciliazione lavoro-vita privata;
3. Benessere organizzativo, non discriminazione, contrasto alla violenza psichica e fisica.

AREA 1 - CULTURA DELLE PARI OPPORTUNITÀ PER TUTTI

Nell'ambito del cambiamento culturale necessario a sviluppare le pari opportunità, sono state individuate due leve importanti, la **formazione** e la comunicazione. È inoltre determinante lavorare in rete in modo da creare le sinergie necessarie e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Si riportano di seguito gli obiettivi specifici di questa area e le correlate azioni positive

OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI PRINCIPALI	AZIONI POSITIVE		SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
1	Promuovere la formazione come leva strategica del cambiamento	- Personale - CPEL	1	Iniziative formative e informative per dirigenti e dipendenti coordinate a livello di comparto	- Ufficio formazione Regione/Celva - Struttura Competente dell'ente - CUG - CPEL	2022/2024
2	Lavorare in rete sulle tematiche di pari opportunità.	- Personale - Amministratori - Organismi di parità	1	Promozione e partecipazione a iniziative comuni con organismi di parità	- CUG - Struttura Competente dell'ente - CPEL - Organismi competenti	2022/2024
3	Eliminare gli stereotipi e migliorare il linguaggio di genere nella comunicazione istituzionale	- Personale - Amministratori - Utenti esterni - Amministratori	1	Adozione di linee guida sul linguaggio di genere su proposta del CUG	- CUG - CPEL - Struttura Competente dell'ente	2022/2024
4	Migliorare l'uguaglianza di genere	- Personale - Amministratori	1	Recepimento delle linee guida del bilancio di genere a cura del CUG	- CUG - CPEL - Struttura Competente dell'ente	2022/2024

AREA 2 - CONCILIAZIONE LAVORO-VITA PRIVATA

Negli ultimi anni il personale dell'ente ha sperimentato una modalità diversa per lo svolgimento della propria attività lavorativa in considerazione del ricorso al lavoro agile, dapprima emergenziale

(anni 2020 e 2021) in occasione della pandemia COVID-19, e poi strutturato (anno 2022). Questa modalità lavorativa ha evidenziato i vantaggi per i dipendenti nella conciliazione degli impegni di lavoro con la vita privata e familiare e nell'abbattimento dei costi legati agli spostamenti per raggiungere il posto di lavoro. Il lavoro agile ha portato, d'altra parte, una serie di benefici anche per le amministrazioni, che hanno valorizzato le risorse umane, ridotto le forme di assenteismo, promosso l'uso delle tecnologie digitali e conseguito risparmi nei consumi all'interno degli uffici.

Nondimeno, alcune criticità sono, però, emerse in relazione ad esempio alla gestione dell'orario di lavoro, alla difficoltà di disconnessione, all'isolamento dai colleghi, alla difficoltà di lavorare in gruppo, alla difficile relazione con l'utenza e alla carenza di sistemi tecnologici adeguati al lavoro da remoto.

La gestione a regime ordinario del lavoro agile deve portare a risultati concreti in termini di soddisfazione del personale e di conciliazione lavoro-vita privata, ma deve al contempo assicurare l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa.

Si riportano di seguito gli obiettivi specifici di questa area e le correlate azioni positive:

OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI PRINCIPALI	AZIONI POSITIVE	SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
1	Creare strumenti per facilitare la conciliazione	- CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS. - Personale	1 Partecipazione al gruppo di lavoro, costituito tra gli Enti del comparto unico regionale, per l'analisi delle dinamiche attuative e organizzative del lavoro agile e per il potenziamento del telelavoro, con l'obiettivo di elaborare un modello di applicazione	- CUG - Struttura Competente dell'ente - CPEL	2022/2024

AREA 3 - BENESSERE ORGANIZZATIVO, NON DISCRIMINAZIONE, CONTRASTO ALLA VIOLENZA PSICHICA E FISICA

Migliorare il benessere organizzativo è prioritario non solo per garantire un adeguato grado di benessere psicofisico alle lavoratrici e ai lavoratori, ma anche per accrescere la performance individuale e organizzativa e rendere l'ente più efficiente ed efficace.

A riguardo dell'ambito della "non discriminazione", vista la delicatezza della problematica, è necessario intervenire per creare sempre più le condizioni lavorative che facilitino le pari opportunità. Si riportano di seguito gli obiettivi specifici di questa area e le correlate azioni positive

OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI PRINCIPALI	AZIONI POSITIVE		SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
1	Migliorare il benessere organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> - Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS. 	1	Promuovere il completamento della disciplina dell'istituto della mobilità	<ul style="list-style-type: none"> - CUG - Struttura Competente dell'ente CPEL 	2022/2024
2	Prevenire le discriminazioni e contrastare la violenza fisica e psichica	<ul style="list-style-type: none"> - Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS. - 	1	Approvazione del codice per la tutela della dignità dei lavoratori e delle lavoratrici elaborato dal CUG	<ul style="list-style-type: none"> - CUG - Struttura Competente dell'ente - CPEL 	2022/2024
		<ul style="list-style-type: none"> - Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS. 	2	Adozione di misure per l'inserimento e il supporto lavorativo alle lavoratrici e ai lavoratori con disabilità su proposta del CUG	<ul style="list-style-type: none"> - CUG - Struttura Competente dell'ente - CPEL 	2022/2024

ALLEGATI n. 10

Sezione Performance

- Allegato 1. Albero delle performance
- Allegato 2. Sistema di misurazione e valutazione della performance
- Allegato 3. Obiettivi individuali performance del Direttore Amministrativo - anno 2023
- Allegato 4. Obiettivi performance personale delle categorie – anno 2023

Sezione anti-corruzione

- Allegato 5. Check list
- Allegato 6. Documento di analisi, valutazione e trattamento del rischio specifico
- Allegato 7. Misure di prevenzione
- Allegato 8. Scadenziario pubblicazioni Portale Trasparenza

Sezione organizzazione e capitale umano

- Allegato 9. Funzionigramma
- Allegato 10. Mappatura attività per lavoro agile