

# **PIANO INTEGRATO DI AMMINISTRAZIONE E ORGANIZZAZIONE 2024 -2026**

## **Azienda di Soggiorno e Turismo**



Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 25 gennaio 2024

L'ente adotta il presente piano in forma semplificata ai sensi del d.lgs.80/2021, della legge regionale TAA del 20 dicembre 2021, n. 7, recante "legge regionale collegata alla legge regionale di stabilità 2022", e del vademecum ANAC del 2 febbraio 2022. I contenuti del Piano sono quindi espressi in forma semplificata, ai sensi dell'art. 2 comma 2 del DM n. 132 del 30/06/2022.

<b>SEZIONE SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE</b> .....	3
<b>SEZIONE VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE</b> .....	4
<i>Valore pubblico</i> .....	4
<i>Performance</i> .....	6
<i>Rischi corruttivi e trasparenza</i> .....	7
<b>SEZIONE ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO</b> .....	8
<b>SEZIONE SMART WORKING</b> .....	10
<b>SEZIONE MONITORAGGIO</b> .....	11

## SEZIONE SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

- Codice fiscale Amministrazione:00136120219
- Denominazione Amministrazione: Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano
- Numero dipendenti in Pianta Organica al 31 dicembre 2023: n.16
- Presidente CdA: dott. Roland Buratti
- Revisori del conto: Dr. Daniel Merolla (Presidente) – Dr.ssa Barbara Giordano – dr. Vittorio Da Col
- Direttore: dott.ssa Roberta Agosti
- RPCT: dott.ssa Roberta Agosti
- RASA: dott.ssa Roberta Agosti
- DPO/RPD: Avv. Massimo Manenti

## **SEZIONE VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE**

### ***Valore pubblico***

I risultati attesi nel triennio 2024-2026 in termini di obiettivi programmati generali e specifici, sono valore aggiunto per la AST. Gli obiettivi di valore pubblico generati dall'azione amministrativa hanno come fine l'incremento del benessere economico e sociale del proprio contesto di riferimento, dei cittadini e del tessuto produttivo. La AST di Bolzano è un importante attore delle politiche turistiche della città di Bolzano e costituisce un valore aggiunto per il territorio comunale e per le persone che ci vivono e ci lavorano.

La sottosezione non è strettamente obbligatoria, non essendo espressamente richiesta dal DM n. 132 DEL 30/06/2022 per le aziende pubbliche di piccole dimensioni.

Ciò premesso si fa qui riferimento alle previsioni generali contenute nella Sezione strategica del documento di programmazione, che per la AST è il Piano Programmatico aziendale 2024 - 2026.

Obbiettivi di valore pubblico:

L'Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano ha il compito di promuovere il turismo e potenziare lo sviluppo in generale della città.

Deve svolgere i seguenti compiti particolari:

- a) istituire e gestire servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica;
- b) creare e migliorare impianti e servizi di interesse turistico;
- c) promuovere, attuare e coordinare manifestazioni;
- d) valorizzare il patrimonio paesaggistico, artistico e storico;
- e) provvedere alla promozione della conoscenza del territorio;
- f) consulenza alle strutture alberghiere ed extra alberghiere nelle rilevazioni statistiche relative agli arrivi e pernottamenti;
- g) svolgere i compiti ad essa demandati dalla Provincia o dal Comune per il raggiungimento delle finalità turistiche utilizzando i mezzi finanziari che di volta in volta detti enti metteranno a disposizione.

L'attività dell'Azienda si ispira ai seguenti obbiettivi e finalità:

- Ottimizzazione dell'informazione turistica attraverso personale specializzato, la produzione di materiale editoriale in più lingue, la gestione di uno o più siti web;
- Organizzazione e coordinamento di programmi turistici per la conoscenza di Bolzano e degli immediati dintorni;
- Comunicazione e marketing a favore dell'immagine turistica, commerciale e culturale della città;
- Stampa del materiale editoriale per l'informazione turistica e per l'immagine della città;
- Attivazione di rapporti economici con enti, associazioni ed istituzioni;
- Attività nel settore dell'industria congressuale.

L'Azienda collabora, in forza di una precisa norma Statutaria recentemente introdotta all'art.5 con enti pubblici nell'interesse del turismo cittadino. Attualmente svolge il servizio di informazione e promozione turistica del territorio provinciale in base ad una convenzione stipulata con IDM Alto Adige.

L'Azienda continuerà nello sviluppo del prodotto ad inserire i valori del territorio, così come espressi nel profilo turistico. Obiettivo del 2024 sarà la ridefinizione delle stagionalità focalizzando meglio i prodotti della primavera, autunno e inverno. Come nel 2023, si manterrà la comunicazione stagionale tramite il trimestrale BM. Sarà inoltre consolidata l'iniziativa "Castelronda", rassegna musicale nei castelli.

Anche gli eventi non direttamente organizzati dall'Azienda, ma da essa sostenuti finanziariamente o organizzativamente dovranno identificarsi con i valori turistici definiti nel profilo.

Sarà necessario ridefinire il logo di Bolzano per definirlo un marchio, progetto che dovrà essere necessariamente concordato con le istituzioni e le categorie perché l'identificazione e il suo utilizzo siano massimizzati ed accettati nel miglior modo possibile. A tal fine è prevista per il 2024 la produzione di un nuovo logo "Bolzano-Bozen" e il refresh del logo del "Mercatino di Natale".

Si stanno ponendo le basi per l'organizzazione di un nuovo grande evento autunnale in collaborazione con la Cooperativa "Strada del Vino" dell'Alto Adige in aggiunta alla Festa della Mela che sarà biennale.

È tuttavia impensabile che al già fitto programma venga aggiunto un ulteriore evento senza che aumenti la contribuzione da parte del settore privato, ma anche da parte di quello pubblico.

Il budget dovrà essere destinato al prodotto, ma anche alla sua comunicazione, senza la quale non può essere garantito il successo.

Nel 2024 sarà consolidato il nuovo punto informativo in Piazza del grano, presidiato da personale dell'Azienda.

## ***Performance***

La sottosezione non è strettamente obbligatoria, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022 per gli enti assoggettati all'adozione del PIAO in forma semplificata.

In ogni caso la norma prevede di fare qui riferimento al Piano delle Performance di cui al D. Lgs. 150/2009, decreto al quale l'Ente non è assoggettato.

La programmazione degli obiettivi e degli indicatori di performance, di efficienza e di efficacia è collocata nel Piano di Attività Annuale, e nel Piano Programmatico 2024-2026.

Gli obiettivi programmatici specificamente riferibili direttamente al Direttore, e sulla realizzazione dei quali egli è specificamente valutato, sono per il triennio considerato:

### **OBIETTIVI RIFERIBILI ALLA DIRETTRICE**

- garantire a tutti i fruitori dei servizi offerti dall'Azienda di Soggiorno un servizio di apertura al pubblico e reperibilità telefonica e telematica per almeno sei giorni alla settimana per un minimo di sei ore giornaliere.
- Mantenere in occasione di eventi organizzati e promossi dall'ente l'apertura al pubblico anche in giornate festive.
- Assicurare la redazione di tutto il materiale informativo e promozionale edito e distribuito dall'Azienda in almeno tre lingue (italiano – tedesco e inglese), con disponibilità sia in forma cartacea che digitale.

## ***Rischi corruttivi e trasparenza***

Ai sensi del DM n 132 del 30/06/2022, la sottosezione è predisposta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) sulla base degli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza definiti dal CdA, ai sensi della legge n. 190 del 2012, a corredo di quelli specifici programmati in modo funzionale alle strategie di creazione di valore.

Si richiama qui integralmente, compresi gli allegati, il PTPCT 2022-2024 adottato con delibera CDA n. 12 del 27 aprile 2022 insieme al PIAO 2022-2024.

Il medesimo PTPCT è stato confermato dal CdA per il 2023 con delibera n. 4 del 31 gennaio 2023.

Il Consiglio di Amministrazione, preso atto dell'assenza di fenomeni corruttivi o di cattiva amministrazione, rilevata una continuità strategica e organizzativa dell'ente, ha confermato con delibera n. 2 del 25.01.2024 il PTPCT 2022-2024 anche per l'anno 2024.

Il PTPCT, completo di allegati, è consultabile all'indirizzo:

<https://sac3.halleysac.it/ae00754/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/8>

## SEZIONE ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

La sezione è a compilazione obbligatoria a partire dall'anno 2023.

La dotazione organica dell'ente consta, alla data del 31 dicembre 2023, di 15 unità impiegate e di un Direttore, adeguati al raggiungimento delle funzioni istituzionali. Non si prevedono variazioni nel triennio.

AZIENDA DI SOGGIORNO E TURISMO DI BOLZANO  
PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE (ridenominazione profili turistici - d.c. 20 del 27/07/2022)

r.	Settore	Profilo profilo	Qual. funz.	Attestato di bil.	Requisiti di accesso	Modalità di accesso	Rapporto di lavoro	N. posti	Annotaz.
1	DIREZIONE	Direttore	VIII	A	Diploma di laurea conseguito in un corso almeno quadriennale	Concorso pubblico per titoli ed esami	Posto a tempo pieno	1	vacante
2	AMMINISTRATIVE	Assistente amm.vo	VI	B	Diploma di maturità o equivalente	Concorso pubblico per titoli ed esami	Posto a tempo pieno	2	1 occupato 1 vacante
3		Operatore amm.vo	V	C	Diploma di licenza di scuola media e assolvimento di un ulteriore triennio di studio ovvero titolo professionale specifico acquisito in un corso almeno triennale	Concorso pubblico per titoli ed esami/	Posto a tempo pieno	2	
4		Auxiliario d'ufficio/ ausista	IV	C	Diploma di licenza di scuola media e assolvimento di un ulteriore biennio di studio e di una formazione professionale equivalente patente auto "B"	Concorso pubblico per titoli ed esami/	Posto a tempo pieno	1	
5	AREA TURISTICA	programmatore turistico - amministrativo	VII	B	Diploma di maturità e diploma di studi universitari almeno biennali o diploma equivalente ovvero titolo di abilitazione all'esercizio della professione	Concorso pubblico per titoli ed esami/	Posto a tempo pieno	1	occupato con incarico dirigenziale
6		Assistente promozionale - amministrativo/ Addetto alla ricezione turistica	VI	B	Diploma di maturità o equivalente	Concorso pubblico per titoli ed esami/	Posto a tempo pieno	7	2 occupati (di cui 1 p.t.) 5 vacanti
7		Operatore turistico - amministrativo	V	C	Diploma di licenza di scuola media e assolvimento di un ulteriore triennio di studio ovvero titolo professionale specifico acquisito in un corso almeno triennale	Concorso pubblico per titoli ed esami/	Posto a tempo pieno	2	1 occupato 1 vacante
<b>TOTALE</b>								<b>16</b>	



Si riporta a seguire il dettaglio organizzativo dell'Organigramma:



L'innovazione organizzativa apportata nel 2023, di dislocare il personale dell'accoglienza turistica su due sedi diverse (sede e Piazza del Grano), viene confermata per il 2024.

Non si ha oggi alcuna certezza in ordine a variazioni della pianta organica nel triennio 2024-2026, né contezza di cessazioni per dimissioni o pensionamento.

L'ente è aperto all'adozione delle misure per facilitare la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di vita, anche in prospettiva di sostegno alla parità di genere.

L'impegno per la costante ricerca di nuovi talenti riflette la nostra determinazione a mantenere uno standard elevato di competenze e a rispondere in modo flessibile alle esigenze in evoluzione del nostro organismo.

Sono previste come sempre le risorse finanziarie necessarie a garantire gli standard di servizio.

## SEZIONE SMART WORKING

Questa sezione sostituisce il cd. POLA, Piano Operativo del Lavoro Agile, una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro pubblico.

Dovrebbero qui descriversi le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 15 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera.

Dovrebbero altresì definirsi le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e 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, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

Secondo la nuova direttiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione firmata il 29 dicembre 2023, la possibilità per i dipendenti pubblici di lavorare in smart working è rimessa ai singoli dirigenti delle amministrazioni, secondo gli accordi individuali. Infatti, i lavoratori del settore pubblico sono rimasti esclusi dalla proroga dello smart working prevista dal DL n. 132/2023, che ha esteso la scadenza del 31 dicembre 2023 al 31 marzo 2024. Dal 1° gennaio, quindi, è terminato il regime di tutela e si è tornati alle regole ordinarie.

La AST di Bolzano ha organizzato la possibilità per il personale amministrativo di lavorare in forma agile durante il periodo emergenziale, ma allo stato attuale non ha adottato in modo strutturato la modalità organizzativa di prestazione lavorativa in lavoro agile, ferma restando la disponibilità ad utilizzarlo individualmente come strumento di conciliazione dei tempi familiari con quelli di lavoro.

## SEZIONE MONITORAGGIO<sup>1</sup>

Il monitoraggio degli obiettivi del PIAO, sia di quelli della sezione valore pubblico, che degli obiettivi di performance individuati a livello dirigenziale e collettivo, che il monitoraggio della realizzazione e rispetto degli obiettivi relativi alla prevenzione della corruzione e alle necessarie misure di trasparenza dell'azione pubblica, nonché la verifica della corretta implementazione della dotazione organica, viene svolto, in assenza di un Organismo indipendente di valutazione, dalla Direttrice la quale si avvale a tal fine dei suoi diretti collaboratori.

Il monitoraggio di tutte le sezioni del PIAO avviene secondo due sessioni annuali, la prima intorno al mese di giugno, e la seconda verso la fine del mese di novembre di ogni anno.

La seconda sessione di monitoraggio consente altresì di provvedere al riesame delle misure adottate e dell'efficacia delle stesse, anche al fine della progettazione del successivo ciclo programmatico e strategico aziendale.

Il monitoraggio viene documentato per iscritto e archiviato come documentazione endo-procedimentale.

---

<sup>1</sup> La sottosezione non è strettamente obbligatoria per il 2023, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022, peraltro la circolare della Regione TAA ne prescriverebbe la compilazione.

Il riferimento è all'art. 5 del DECRETO 30 giugno 2022, n. 132 *“Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione”*

*1. La sezione indica gli strumenti e le modalità di monitoraggio, incluse le rilevazioni di soddisfazione degli utenti, delle sezioni precedenti, nonché i soggetti responsabili.*

*2. Il monitoraggio delle sottosezioni Valore pubblico e Performance avviene secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, mentre il monitoraggio della sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza avviene secondo le indicazioni di ANAC. Per la Sezione Organizzazione e capitale umano il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di performance è effettuato su base triennale dall'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 o dal Nucleo di valutazione, ai sensi dell'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.*