



PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE **2024 – 2026**

Approvato con PDG n. 6 del 30 gennaio 2024

Sommario

PREMESSA.....	3
SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	5
SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE.....	12
SOTTO-SEZIONE 2.1 VALORE PUBBLICO.....	12
SOTTO-SEZIONE 2.2 PERFORMANCE.....	15
2.2.1. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE	16
2.2.2. OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2024.....	17
2.2.3. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	19
SOTTO-SEZIONE 2.3: RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA	21
2.3.1. PARTE GENERALE.....	21
2.3.2. ANALISI DEL CONTESTO	25
2.3.3. MAPPATURA DEI PROCESSI E GESTIONE DEL RISCHIO SPECIFICO	29
2.3.4. LE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	31
2.3.5. TRASPARENZA.....	33
2.3.6. RIFERIMENTI DI CHIUSURA.....	40
SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO	42
SOTTO-SEZIONE 3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	42
SOTTO-SEZIONE 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE	51
SOTTO-SEZIONE 3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE (PTFP)	59
3.3.1 DEFINIZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE	59
3.3.2 CAPACITÀ ASSUNZIONALE PER IL TRIENNIO 2024/2026 E SITUAZIONE ATTUALE	59
3.3.3 OBIETTIVI OCCUPAZIONALI DI CUI ALLA LEGGE 12 MARZO 1999, N. 68.....	63
SOTTO-SEZIONE 3.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE	63
SOTTO-SEZIONE 3.5 AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITÀ ED EQUILIBRIO DI GENERE	67
ALLEGATI.....	71

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.

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.

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.

La scadenza per l’adozione del PIAO 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.

L’Office Régional du Tourisme conta 47 dipendenti. In tale conteggio sono considerati un dipendente in aspettativa per dimissioni e un funzionario in aspettativa per incarico da Direttore Amministrativo, entrambi con diritto alla conservazione del posto. A questo numero si aggiunge il Direttore Generale (con contratto di lavoro di tipo privatistico), per un totale di 48 dipendenti.

L’Office, pertanto, in ragione delle dimensioni del proprio organico, adotta la struttura semplificata del PIAO, così come previsto dall’art. 6 del DM 132/2022 per gli Enti con meno di 50 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”.

SEZIONE 1.

SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE AMMINISTRAZIONE	OFFICE RÉGIONAL DU TOURISME
TIPOLOGIA AMMINISTRAZIONE	Ente pubblico non economico strumentale della Regione Autonoma Valle d'Aosta
REGIONE DI APPARTENENZA	VALLE D'AOSTA
SEDE LEGALE	Viale Federico 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 Autonoma Valle d'Aosta, istituito con la 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 e 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. È 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. 23 luglio 2010, n. 22 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 Legge regionale n. 9/2009, 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 (ormai 15 anni fa) per il triennio 2010-2012 e 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 e 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 Legge regionale n. 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 (POA)**, 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 POA 2024, al momento della pubblicazione del PIAO, è in fase di revisione a cura del Direttore Generale e sarà trasmesso alla struttura regionale competenti in materia di turismo per l'avvio dell'iter di approvazione.

Il POA 2024 verrà approvato con un lieve differimento rispetto agli anni precedenti, in conseguenza dei tempi di nomina del nuovo Direttore Generale dell'Ente: dopo la cessazione del precedente Direttore il 31 maggio 2023, il nuovo incarico è stato assegnato unicamente alla fine del 2023, con il conseguente rallentamento nella definizione degli atti programmatici. Allo stesso moto, la redazione del PIAO rispecchia gli eventi intervenuti nell'annualità 2023 con riverberi sulla programmazione triennale 2024-2026 in termini di definizione puntuale degli obiettivi nell'ambito di un disegno evolutivo dell'Ente, nell'ottica del miglioramento continuo.

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 è stato nominato dalla Giunta regionale con DGR n. 1513 del 14/12/2023 per il periodo dal 18 dicembre 2023 fino al 17 dicembre 2026;
- l'**Organo di controllo**, costituito in forma monocratica di Revisore unico dei conti come da DGR n. 1245/2013 della Giunta regionale, 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'Office, 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 quindici anni di distanza da quel 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 significative: gli uffici territoriali si supportano 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. L'analisi del clima di lavoro realizzata a inizio 2024, e riassunta più avanti in questo documento, restituisce un dato particolarmente positivo sul contesto relazionale e sul benessere dei collaboratori.

Dal punto di vista anagrafico è opportuno segnalare che, nell'arco del prossimo triennio, il 20% del personale dell'Ente raggiungerà e supererà l'età di 60 anni. Con le disposizioni normative attualmente in vigore in materia di pensioni, questi collaboratori avranno quindi 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 attraverso le procedure di reclutamento di tipo pubblico il personale da impiegare negli uffici del turismo: questo vale non soltanto per i lavoratori 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 di attivare forme di 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 2023 con quelli 2022 e 2021 (considerando quindi le diverse fasi legate alla pandemia da Covid-19).

Ingressi utenti negli uffici 2021/2023

	2021	2022	2023
Aosta	47.711	88.349	100.788
Courmayeur	25.203	48.410	54.767
Cogne	15.930	37.656	42.212
Cervinia	17.901	32.420	34.501
Champoluc	17.808	23.616	24.841
GSJ	13.477	19.395	19.474
Antey-Saint-André	8.793	12.638	12.812
Valtournenche	9.072	11.202	12.534
GLT	6.293	9.909	12.384
Brusson	5.254	5.625	5.535
Saint-Vincent	4.587	4.998	5.583
Pont-Saint-Martin	3.167	4.146	4.950
TOTALE	175.196	298.364	330.381

I dati in tabella 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 online), 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 l'app *Valle d'Aosta Events*, acquistano gadget da portare 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 e 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 online (portale lovevda.it, app *Valle d'Aosta Events*, newsletter, portale *BookingVdA*...). Un'azione di coinvolgimento, sensibilizzazione e interazione costante deve, pertanto, essere svolta per conquistare una maggiore fiducia da parte degli operatori privati.

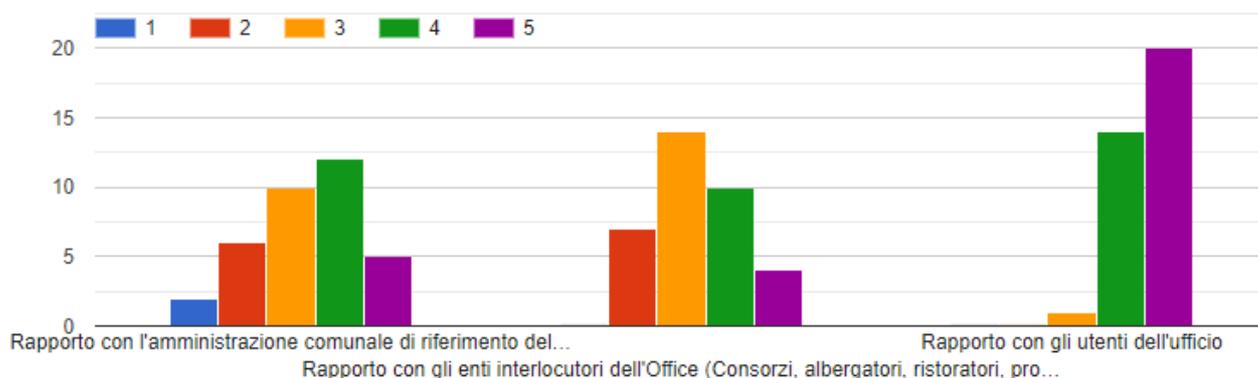
Nel questionario compilato da tutti i dipendenti dell'Ente a inizio 2024, per valutare la qualità del clima di lavoro, è stata rivolta una domanda specifica alle persone impiegate presso gli uffici territoriali, per esplorare i rapporti con il contesto di riferimento. Ai collaboratori si chiedeva di valutare su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) il rapporto con l'amministrazione comunale di riferimento, con gli enti interlocutori dell'Office e con gli utenti. Il risultato emerso, rappresentato graficamente di seguito, è senza dubbio positivo, anche se evidenzia le citate complessità nei rapporti con amministrazioni e privati, in particolare legate al reperimento delle informazioni su eventi e iniziative direttamente organizzati dai Comuni stessi.

SOLO PER I LAVORATORI DEGLI ODT



RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Come valuto i seguenti elementi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo)?



Dati economico-finanziari

Il bilancio di previsione dell'Office Régional du Tourisme per il triennio 2024/2026 è stato approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1644 del 28.12.2023. L'esercizio 2024 pareggia sulla cifra di € **5.098.000,00**; le spese di funzionamento dell'Ente, fisse e obbligatorie, ammontano a complessivi € 3.145.813,00; € 1.286.000,00 sono partite di giro; € 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 € 474.187,00 rappresentano le risorse finanziarie complessivamente disponibili per l'attività di produzione di materiale informativo e promozionale, per le

azioni di web marketing, e-mail e social media marketing (che assorbono circa € 45.000) e per l'organizzazione di eventi e manifestazioni.

Le entrate dell'Ente sono costituite fondamentalmente dal fondo annuale assegnato dalla Regione per le spese di funzionamento e per lo svolgimento delle attività istituzionali come previsto dall'art. 10 della legge istitutiva dell'Office Régional du Tourisme che, per ciascuno degli anni 2024, 2025 e 2026, ammonta a € 3.750.000,00. Tale fondo è stato incrementato rispetto al triennio precedente a fronte degli intervenuti rinnovi contrattuali del personale delle categorie e della dirigenza.

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 armonica 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 (evidenziato dai risultati del questionario somministrato al personale dipendente, nello specifico dalla domanda CLIMA DI LAVORO, graficamente riportata in fondo alla presente tabella *) - riconoscimento del ruolo dell'Ente nel panorama turistico regionale - forte collaborazione con l'Adava (Associazione degli albergatori della VdA) su progetti speciali quali il <i>Booking VdA</i> e <i>Aosta Valley Card</i> - 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, Associazione Forte di Bard... - Banca dati unica: un unico contenitore in cinque lingue di tutte le informazioni turistiche regionali costantemente aggiornato dagli operatori dell'Ente 	<ul style="list-style-type: none"> - permanere di importanti dinamiche di campanilismo, per effetto del quale l'ufficio del turismo risulta di interesse e valore per le sole amministrazioni comunali che lo ospitano all'interno del loro territorio - età avanzata di una certa quota degli operatori in servizio presso gli uffici dell'Ente (nel 2025 gli over 60 anni saranno 9 di 48) - difficoltà a reperire personale mediante lo strumento del pubblico concorso/selezione per la copertura delle sedi (specie quelle delle vallate laterali) - costi di gestione delle sedi elevati (corrente elettrica e riscaldamento) - ubicazione di alcuni uffici in posizione non idonea ad intercettare il flusso turistico pedonale della località con conseguente registrazioni di numeri di utenti molto bassi

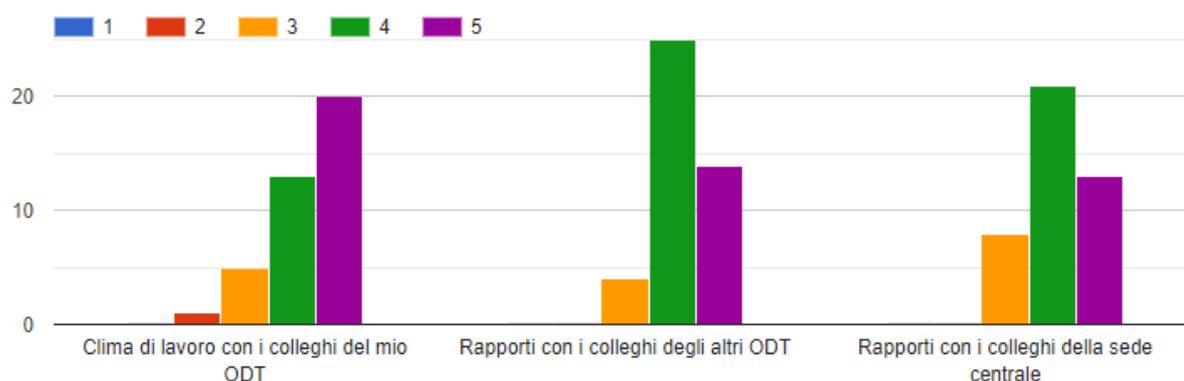
OPPORTUNITA'	MINACCE
<ul style="list-style-type: none"> - attivazione di sinergie con altri player turistici del territorio (anche eventualmente privati) per la condivisione degli spazi di front desk - sviluppo di progetti di rete che vedano l'Office come punto di riferimento per azioni di networking - riflessione politica in corso sull'organizzazione turistica regionale nell'ambito della quale ripensare anche il ruolo degli Offices (con eventuale evoluzione verso le Destination Management Organization - DMO). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 online e implementazione di sistemi di prenotazione e acquisto online dei principali attrattori turistici regionali che, nel tempo, potrebbero andare a ridurre il bisogno di rivolgersi agli uffici del turismo.

*

CLIMA DI LAVORO

 Copia

Come valuto gli elementi seguenti su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo)?



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 due interlocutori dell'Ente: a entrambi occorre pensare e dare soddisfazione attraverso l'attività svolta, 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 declinata secondo le linee seguenti.

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 sulla 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 sul territorio regionale.

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 giorni su 7 dove trovare assistenza e consulenza per l'organizzazione della propria vacanza in Valle d'Aosta ha certamente ancora valore, nonostante la disponibilità online della maggior parte delle informazioni turistiche. Il rapporto umano con il turista rimane un elemento determinante e non sostituibile ai fini dell'accoglienza; 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 online. È quindi 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.

Le competenze dell'operatore del turismo/addetto al front office non possono più limitarsi alla sola conoscenza delle lingue straniere e della propria località, ma devono 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 a 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 online, alle applicazioni, ai siti web 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, il ricchissimo patrimonio delle informazioni sugli attrattori, sulle esperienze, sugli eventi, sulle attività organizzate e sui servizi turistici regionali disponibile online. 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.

L'attività di back office, però, 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 e 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 online 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 riassunti di seguito:

- 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, ai musei regionali proponendo e vendendo per conto 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 online dei loro servizi/esperienze, favorendo l'aggregazione dell'offerta su un unico market place della 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/stakeholder 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:

- 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;
- la **produzione e distribuzione di materiale informativo e promozionale** plurilingue, utile alla fruizione del territorio e delle sue risorse, costantemente aggiornato;

- servizi di prenotazione di soggiorni, erogati utilizzando la piattaforma di booking online *Valledaostabooking* e relativa centrale di prenotazione telefonica;
- 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:

- l'attivazione di convenzioni con i principali player turistici valdostani per la vendita, presso gli Offices du Tourisme, dei servizi e delle esperienze proposti;
- l'organizzazione diretta di eventi capaci di attrarre flussi turistici e di arricchire l'offerta e la proposta turistica regionale;
- 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 devono essere raggiunti mediante azioni collettive poste in atto nell'ambito di ogni singola area di intervento. Le attività specifiche indicate fungono da primo elemento propositivo, ma devono 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 il 18/01/2023 e il 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) e ha acquisito con nota del 24 marzo 2023 (prot. n. 1247/2023) il parere favorevole della CIV, con alcuni suggerimenti, in parte immediatamente recepiti e in parte rimandati ad una valutazione successiva.

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*.

Con successiva determinazione saranno assegnati gli obiettivi di performance (di struttura e individuali) al personale delle categorie per l'anno 2024, con relativa integrazione del presente documento, anche tenuto conto delle indicazioni del Ministero della pubblica amministrazione per ultimo definite con circolare del 24/01/2024 concernente "Prime indicazioni operative in materia sulla misurazione e valutazione della performance individuale".

2.2.2. OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2024

Obiettivi di Performance Organizzativa

A partire dagli obiettivi strategici dell'Ente definiti nell'Allegato 1 (Albero delle Performance), in questa sezione vengono declinati gli obiettivi gestionali e operativi di performance organizzativa assegnati a ciascuna area/unità organizzativa dell'Office.

Si premette che i tempi di assunzione del Direttore Generale dell'Ente, nominato dalla Giunta regionale in data 14 dicembre 2023 con mandato a decorrere dal 18 dicembre 2023, non hanno permesso di elaborare in una prima fase il dettaglio degli obiettivi da assegnare ai dipendenti delle categorie e al Direttore Amministrativo. Lo stesso vale per gli obiettivi da assegnare al Direttore Generale, che verranno quindi individuati nel dettaglio dalla stessa Giunta regionale.

Direttore Generale

La nomina del Direttore Generale, avvenuta con deliberazione della Giunta Regionale n. 1513 del 14.12.2023, ha consentito di riavviare il percorso di programmazione degli obiettivi che aveva inevitabilmente risentito dell'assenza di questa figura. Il primo confronto con l'Amministrazione regionale ha consentito di definire il primo raggio di azione del Direttore, il cui mandato triennale corrisponde all'orizzonte temporale del PIAO.

Da un punto di vista più ampio, il Direttore Generale ha la responsabilità della performance organizzativa dell'Ente e dell'attuazione del POA, unitamente al Direttore Amministrativo. Suo compito è quello di curare i rapporti con la Regione e con i soggetti, pubblici e privati, operanti in ambito turistico.

Gli obiettivi specifici per il 2024 sono quindi approvati nei primi mesi dell'anno e muovono su due assi complementari:

- rafforzamento del radicamento degli Offices du Tourisme presenti sul territorio valdostano, nell'ottica di potenziare il lavoro di rete e il ruolo di punto di riferimento dei singoli uffici per gli attori dell'ambito turistico (amministrazioni comunali, consorzi, albergatori, organizzatori di eventi...). Questo avviene attraverso un rapporto articolato con il Celva e con i singoli enti territoriali, con l'obiettivo di generare collaborazioni specifiche e di diffondere pratiche di condivisione sulla progettazione e la calendarizzazione delle iniziative;
- attivazione di iniziative specifiche sui percorsi escursionistici a valenza storico-culturale, attraverso la costruzione di una rete territoriale attiva in una prima fase anzitutto sulla Via Francigena come elemento identitario, paesaggistico e capace di proiettarsi nel futuro dell'offerta turistica regionale.

Direttore Amministrativo

Gli obiettivi individuali assegnati al Direttore Amministrativo per il 2024 vengono individuati entro i primi mesi dell'anno e successivamente approvati dalla Commissione Indipendente di Valutazione (CIV). Si tratta di due obiettivi di tipo gestionale, che prevedono in particolare:

- aggiornamento del Regolamento della gestione contabile e finanziaria dell'Ente, approvato con Deliberazione della Giunta regionale n. 2221 il 14/08/2009. A distanza di 15 anni si rendono necessari un aggiornamento e un adeguamento del Regolamento alle novità legislative e di contabilità pubblica, al fine di avere uno strumento regolamentare adeguato e coerente con le disposizioni normative vigenti (D.Lgs 118/2011) e con gli adempimenti nel tempo subentrati in materia di contabilità degli enti pubblici (Pago PA, Piattaforma dei Crediti Commerciali, Fatture elettroniche...);
- aggiornamento del Regolamento di economato dell'Office, per rispondere all'evoluzione dell'Ente. La strutturazione su più casse economali tra la sede centrale e le 13 articolazioni territoriali è da intendersi superata nella misura in cui la maggior parte degli approvvigionamenti viene effettuata dalla sede centrale (cancelleria, elementi di arredo, materiali ITC...), confluendo nell'inventario dell'Ente): per questo, il Regolamento del servizio Economato va aggiornato e rivisto nelle modalità organizzative del servizio e negli importi.

Riguardo agli obiettivi, si evidenzia 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: a questo si aggiunge la mancata sostituzione del cessato funzionario assegnato alla medesima area Bilancio e contabilità, non ancora sostituito per indisponibilità di graduatorie di idonei alle quali attingere. Per il 2024, pertanto, il principale obiettivo gestionale del Direttore Amministrativo è 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 a un ufficio/area funzionale, fanno sì che alcuni obiettivi di performance organizzativa (di struttura) si traducano in obiettivi di performance individuale.

In applicazione delle "Linee guida 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 2024-2026 sono 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:

- 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).



- 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 2024 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 **ammnistrativa e contabile**: l'implementazione, la costante applicazione e il periodico monitoraggio delle misure di contrasto alla corruzione e l'osservanza di tutti gli adempimenti in materia di trasparenza.

Con successiva determinazione saranno assegnati gli obiettivi di performance (di struttura e individuali) al personale delle categorie per l'anno 2024, con relativa integrazione del presente documento, anche tenuto conto delle indicazioni del Ministero della pubblica amministrazione per ultimo definite con circolare del 24/01/2024 concernente "Prime indicazioni operative in materia sulla misurazione e valutazione della performance individuale".

SOTTO-SEZIONE 2.3: RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA

2.3.1. PARTE GENERALE

La presente sezione è dedicata 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 PIAO si è tenuto conto della normativa attualmente vigente (con particolare riguardo al PNA 2022, approvato in via definitiva con Delibera ANAC n. 7 del 17 gennaio 2023 e aggiornato con delibera n. 605 del 19 dicembre 2023, in particolar modo per quanto concerne il settore dei contratti pubblici, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice, individuando i primi impatti che esso sta avendo anche sulla predisposizione di presidi di anticorruzione e trasparenza) e del Vademecum di semplificazione e orientamento predisposto da ANAC sia per la predisposizione dei Piani Anticorruzione sia della sezione del PIAO dedicata alle misure di prevenzione della corruzione ed illustrato tramite evento pubblico online 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. 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. A partire dall'anno 2024 si darà maggiore rilievo al sopraccitato avviso mediante link allo stesso a partire dalla home page del sito www.turismo.vda.it.

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 2024 e relativo all'anno 2023 (monitoraggio prodromico alla stesura della Relazione annuale anno 2023 approvata con provvedimento del Direttore Generale contestualmente al presente PIAO.) 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.

SI segnala poi che è stata riutilizzata, anche per l'anno 2024, 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. 3**).

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 Sottosezione Rischi corruttivi e Trasparenza 2023 - 2025 redatta lo scorso anno viene confermata con minimi aggiornamenti ed integrazioni per l'anno 2024, poiché si sono verificate 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 e confermato con PDG n. 3 del 15 gennaio 2024), svolge i seguenti compiti:

- elabora la proposta di Sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO e 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 e 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 (PTPCT) facente parte della presente sezione del PIAO;

– **il Direttore Amministrativo e i funzionari titolari di PPO** che, per le aree di rispettiva responsabilità e competenza – amministrativa (gare e 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;
- effettua con cadenza trimestrale verifiche di cassa e periodiche sull'attività svolta dall'Ente sotto il profilo contabile-amministrativo;

- **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 PTPCT;
- 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 PTPCT 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 e informativo in materia;
- i **portatori di interessi comuni**: associazioni di consumatori, associazioni di categoria, sindacati, difensore civico ecc.

2.3.2. ANALISI DEL CONTESTO

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-imprenditoriali 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 Transparency international, alle 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).*

Per una preliminare e sintetica analisi di contesto, si segnala che nuove conferme sulla presenza in Valle d'Aosta di attività criminali di stampo mafioso sono emerse nella relazione della Direzione investigativa antimafia al Parlamento, relativa al primo semestre 2022. L'approfondimento mette in evidenza che tra i settori economici maggiormente interessati dal fenomeno rientrano l'edilizia privata, il commercio ambulante di generi alimentari, le concessioni e gli appalti pubblici, oltre al settore politico interessato da scambio elettorale politico-mafioso con distorsione di voti in cambio di utilità. Le modalità di radicamento delle associazioni mafiose sono molto subdole, in quanto esse intessono reti di rapporti e connivenze nei predetti settori economico-politici che, senza ricorrere ad atti marcatamente violenti, sono funzionali a creare il tessuto adatto a realizzare i propri fini criminali.

Altri ambiti di presenza criminale riguardano il traffico di sostanze stupefacenti, le estorsioni, l'usura e le truffe. In questo caso, si rilevano infiltrazioni nei settori finanziari leciti, allo scopo di effettuare operazioni di riciclaggio di capitali illecitamente acquisiti, e nel settore edilizio, con particolare interesse alla partecipazione negli appalti delle grandi opere.

Rispetto, invece, alla criminalità straniera, è stata esclusa la presenza di consorterie strutturate, pur essendo attivi gruppi di etnia albanese e africana operanti prevalentemente nel traffico di sostanze stupefacenti, nello sfruttamento della prostituzione e nella commissione di reati contro il patrimonio, oltre che soggetti di etnia sinti con funzione sussidiaria delle associazioni criminali nel reperimento delle armi da fuoco.

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.

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 anziché 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 migliorie/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 e 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 1° gennaio 2022 del Direttore Amministrativo dell'Ente**. Secondo quanto stabilito dall'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 dal 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.

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 (art. 49 del D.Lgs. 36/2023), anche alle procedure inferiori a € 5.000,00.

Maggiore attenzione alle procedure di selezione degli operatori economici e 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 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 e 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 PPO, 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 PPO e 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
ALTA	Alto	Altissimo
MEDIA	Alto	Altissimo
BASSA	Medio	Alto
MOLTO BASSA	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. 4 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. 5.

Anche l'**informatizzazione dei processi**, così come individuati nell'Allegato 4, 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 5 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 47 dipendenti, 36 sono negli uffici del turismo addetti al front office e solo 11 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.

2.3.5. TRASPARENZA

Una delle principali misure di prevenzione e contrasto della corruzione è rappresentata dalle azioni per garantire la trasparenza dell'attività amministrativa. 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**:

- la **trasparenza** quale reale ed effettiva accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione;
- 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:

- elevati livelli di trasparenza dell'azione amministrativa e dei comportamenti di dipendenti e funzionari pubblici, anche onorari;
- 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:

- pubblicare i dati e le 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”*.

Iniziative di comunicazione della trasparenza

Al fine di monitorare e migliorare il sistema della trasparenza le pubbliche amministrazioni sono tenute ad approntare e 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 a inadempienze riscontrate, pubblicando annualmente i risultati di tali rilevazioni.

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.

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 tre 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.

Si è attualmente in attesa della quotazione per l'aggiornamento del modulo Whistleblowing - segnalazione illeciti - da parte di InVa S.p.a. per renderlo conforme alle disposizioni normative e per procedere alla valutazione d'impatto (DPIA), prevista dal GDPR.

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 PPO 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. 6.

Per sovrintendere, monitorare e 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 Barrailler). 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 devono 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 2024/2026 si intende potenziare l'automatizzazione dei flussi informativi. 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 ed 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 comunemente 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, si appoggia alla Regione Autonoma Valle d'Aosta di cui l'Office è ente strumentale, al fine poter partecipare con il proprio personale alle Giornate della Trasparenza previste ed organizzate dalla Regione Valle d'Aosta.

Per quanto concerne l'anno 2023, l'Ente ha aderito alla partecipazione online da parte di tutti i dipendenti alla Giornata della Trasparenza (2,30 ore) organizzata a Roma dalla Fondazione IFEL del 7 novembre 2023 e tale adesione verrà confermata nel caso l'evento venga ripetuto nei prossimi anni.

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. Per l'anno 2024 deve poi essere calendarizzato un aggiornamento in materia di anticorruzione e trasparenza, in materia di privacy (formazione erogata dal DPO), in materia di transizione digitale, di accessibilità e di etica pubblica per tutto il personale dipendente.

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:

- 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");
- 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; 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 e 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.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati registrati n. 2 accessi documentali per l'area affidamenti/gare e nessun accesso per l'area 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.

2.3.6. RIFERIMENTI DI CHIUSURA

Le "Misure" di cui all'Allegato 5, comprese quelle della Mappatura dell'Allegato 4, 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 viene pubblicata anche in "Altri contenuti / Prevenzione della corruzione", affinché il PTPCT sia disponibile anche nella corretta sezione originaria per facilitarne la ricerca da parte dell'utenza.

Sul sito istituzionale verrà pubblicato un nuovo modulo per gli stakeholder e 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 e verrà inserito un link a tale documento dall'home page del sito www.turismo.vda.it.

Verrà trasmessa a tutti i dipendenti dell'Ente copia del nuovo PIAO 2024/2026 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

La sezione del Piano dedicata all'organizzazione e al capitale umano si apre con una panoramica sulla specificità dell'organizzazione dell'Office Régional du Tourisme, strutturato su una sede amministrativa centrale e 15 uffici del turismo territoriali.

Seguono, poi, gli approfondimenti tematici relativi, rispettivamente:

- alla struttura organizzativa;
- al capitale umano
- al piano triennale dei fabbisogni di personale;
- all'organizzazione del lavoro agile;
- alla formazione del personale.

I contenuti della sezione sono integrati, infine, da quanto riportato nell'Appendice - Organizzazione e capitale umano, relativamente al lavoro agile e ai fabbisogni di personale.

Come detto in premessa, l'Office Régional du Tourisme - Ufficio Regionale del Turismo, Ente strumentale della Regione, istituito con Legge regionale per lo svolgimento dei servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica sull'intero territorio regionale. 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.

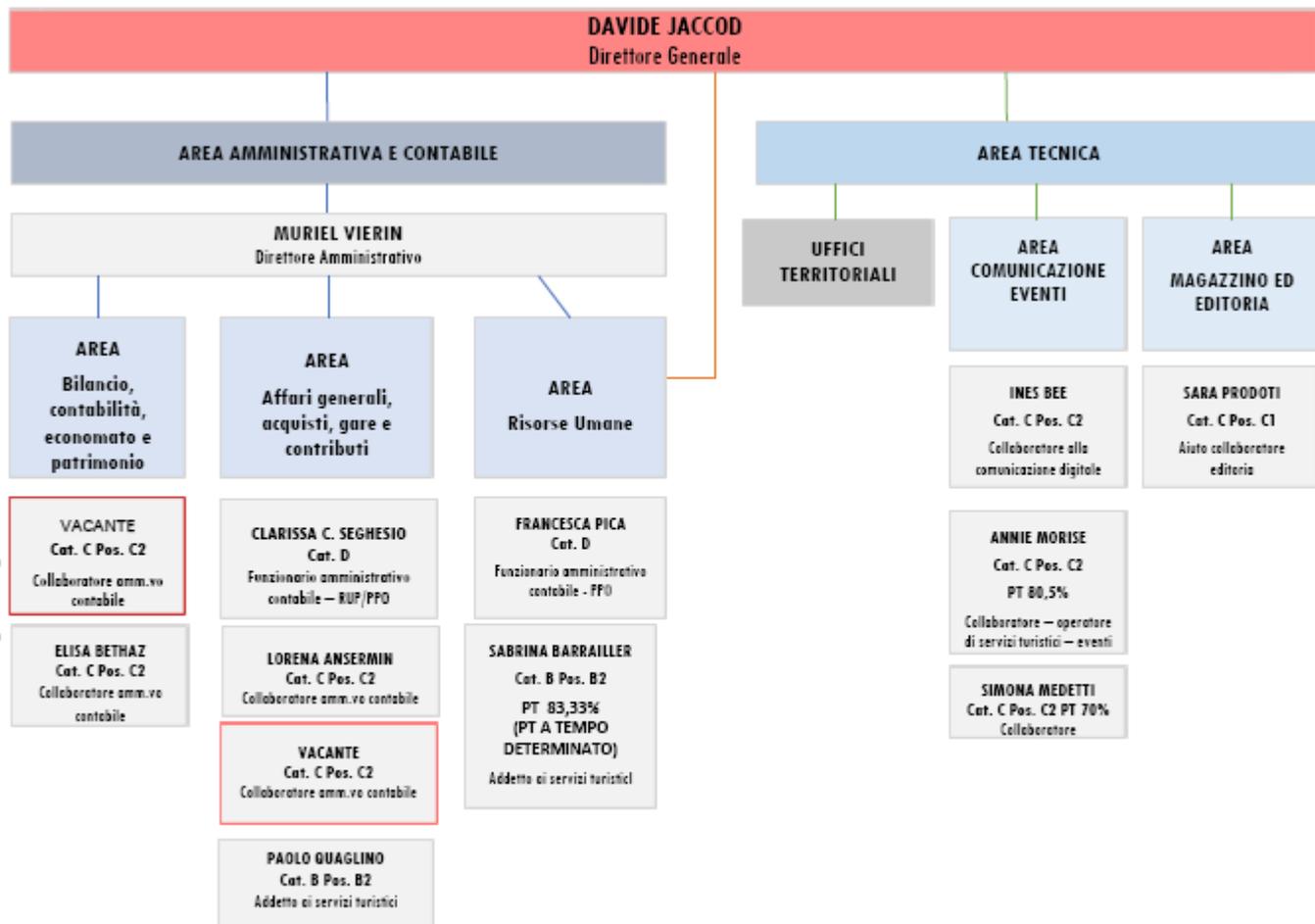
L'Office è dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia amministrativa, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nei limiti stabiliti dalla citata legge. L'Office è sottoposto alla vigilanza della Regione, da attuarsi per il tramite dell'assessorato regionale competente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

Il personale dell'Office Régional appartiene al comparto unico regionale ed il relativo rapporto di lavoro è regolato dai contratti collettivi stipulati dall'Agenzia regionale per le relazioni sindacali.

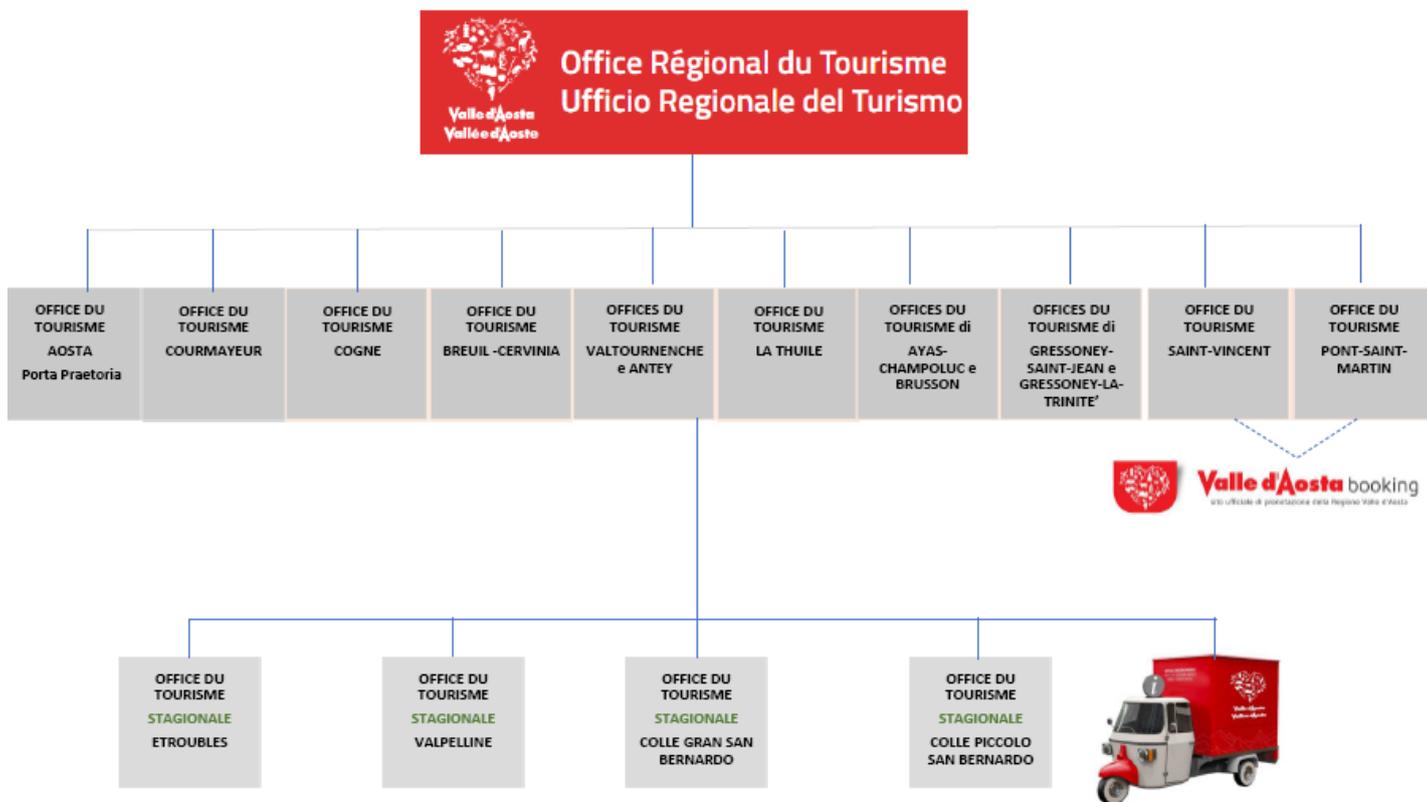
SOTTO-SEZIONE 3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La dotazione organica dell'Ente è articolata in due macro aree organizzative: la **sede centrale amministrativa** e gli **uffici del turismo** sul territorio. Il numero dei dipendenti delle categorie in forza al 31/12/2023 è pari a 47. In tale conteggio sono considerati un dipendente in aspettativa per dimissioni e un funzionario in aspettativa per incarico da Direttore Amministrativo, entrambi con diritto alla conservazione del posto. A questo numero si aggiunge il Direttore Generale, per un totale di 48 dipendenti.

Il personale della sede centrale ed amministrativa è distribuito tra gli uffici della macro area amministrativa e contabile (area: bilancio, contabilità, economato e patrimonio; Affari generali, acquisti, gare e contributi; Risorse umane) e gli uffici della macro area tecnica (area Comunicazione ed eventi; Magazzino ed editoria; Uffici territoriali), come riportato nello schema seguente.



Gli uffici territoriali sono articolati come segue.



La pianta organica soddisfa le esigenze e gli ambiti operativi dettati dalla mission dell'Ente, ossia fornire accoglienza, informazione e promozione turistica del territorio valdostano in maniera centralizzata, ma nello stesso tempo specializzata rispetto al territorio in cui sono collocati gli uffici del turismo, a visitatori o aspiranti tali, senza trascurare il supporto reticolare e reciproco anche agli operatori turistici locali, con l'obiettivo di facilitare il soggiorno in Valle d'Aosta dei turisti e diffondere la conoscenza del territorio.

La sede centrale amministrativa dirige e gestisce le risorse umane dell'Ente, coordinando altresì la realizzazione di materiale, l'ideazione, la programmazione e l'attuazione di tutti i progetti definiti annualmente dal Piano Operativo Annuale.

Il funzionigramma dell'Ente, aggiornato al 1° gennaio 2024, è rappresentato nell'Allegato 7.

Capitale umano

Dirigenti

Il Direttore Generale è il legale rappresentante dell'Office e ne assicura il funzionamento e la gestione tecnica, amministrativa e contabile, della quale è responsabile.

È nominato con deliberazione della Giunta regionale, su proposta dell'Assessore regionale competente in materia di turismo, tra soggetti in possesso di diploma di laurea e dotati di competenze professionali o gestionali adeguate alla natura e alla specificità dell'incarico. Il rapporto di lavoro del Direttore Generale è a tempo pieno ed esclusivo, regolato da contratto di lavoro di diritto privato nel quale sono disciplinati la durata, non superiore a cinque anni, i casi di risoluzione anticipata, le modalità ed i criteri di valutazione dell'attività svolta, nonché il trattamento economico, onnicomprensivo, determinato dalla Giunta regionale con la deliberazione di nomina.

Tra le funzioni del Direttore Generale è ricompresa anche l'adozione dei regolamenti interni di organizzazione, di funzionamento e di contabilità dell'Office Régional du Tourisme, nel rispetto della normativa vigente ed in conformità a quanto stabilito dalla legge istitutiva 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.

Con Provvedimento del Direttore Generale n. 151 del 27.08.2021 è stato emanato il regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Office Régional du Tourisme.

In ragione della contingenza temporale derivante dalle tempistiche imposte dalla legge per l'approvazione del PIAO, nonché dell'insediamento a fine dicembre del nuovo Direttore Generale dell'Office, il cui posto è rimasto vacante dal 1° giugno 2023 fino al 17 dicembre 2023, le rilevazioni riguardanti la consistenza numerica della dotazione organica dell'Ente, la ripartizione in categorie/posizioni, le procedure concorsuali espletate, le assunzioni effettuate e i dati riferiti ai diversi istituti rilevati nella presente sezione si riferiscono, prevalentemente, al periodo 1° gennaio-30 novembre 2023.

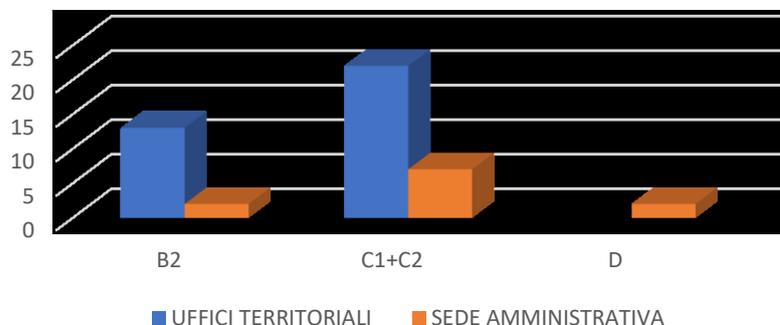
Al 31 dicembre 2023, risultano conferiti a tempo determinato:

- n. 1 incarico dirigenziale a soggetto esterno a tempo determinato (2024-2026) per la copertura del posto da Direttore Generale;
- n. 1 incarico di dirigenza a tempo determinato (2022-2024) per la copertura del posto da Direttore Amministrativo.

Personale delle categorie

La composizione del capitale umano distribuito **per categoria** e posizione economica di seguito rappresentata evidenzia una prevalenza di personale di categorie e posizione economica C2.

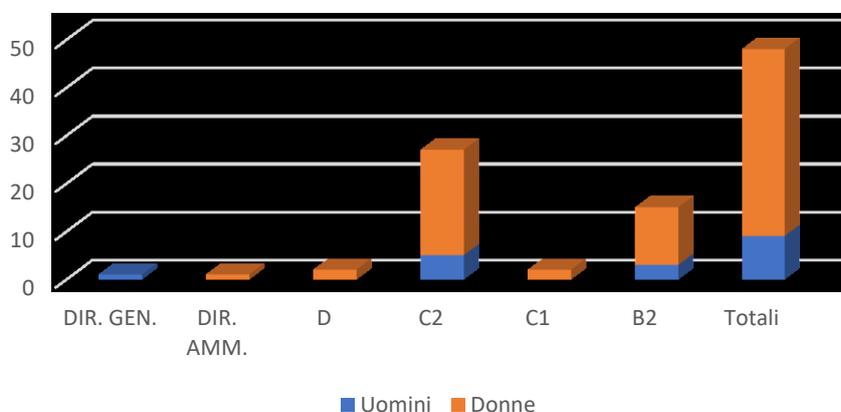
Personale a tempo indeterminato distribuito per categoria al 31 dicembre 2023



In relazione alla discordanza tra competenze richieste ai professionisti del turismo di cui l'Office si avvale e alla categoria di effettiva appartenenza dei dipendenti (in uffici come Aosta e Courmayeur, dove l'organico è interamente o in larga parte composto da dipendenti di categoria C e altri dove, invece, prevalgono i dipendenti di categoria B oppure le due categorie sono parimenti rappresentate) e fermo restando la valutazione della capacità assunzionale, l'Ente sta valutando modifiche della dotazione organica degli uffici territoriale che prevedano la graduale sostituzione dei dipendenti di categoria B cessati con dipendenti di categoria C. Ciò comporterà un'inevitabile maggiore esposizione economica sulla spesa del personale dell'Ente, a beneficio tuttavia sia della qualità dei servizi erogati sia del riconoscimento anche in termini retributivi delle competenze dei dipendenti.

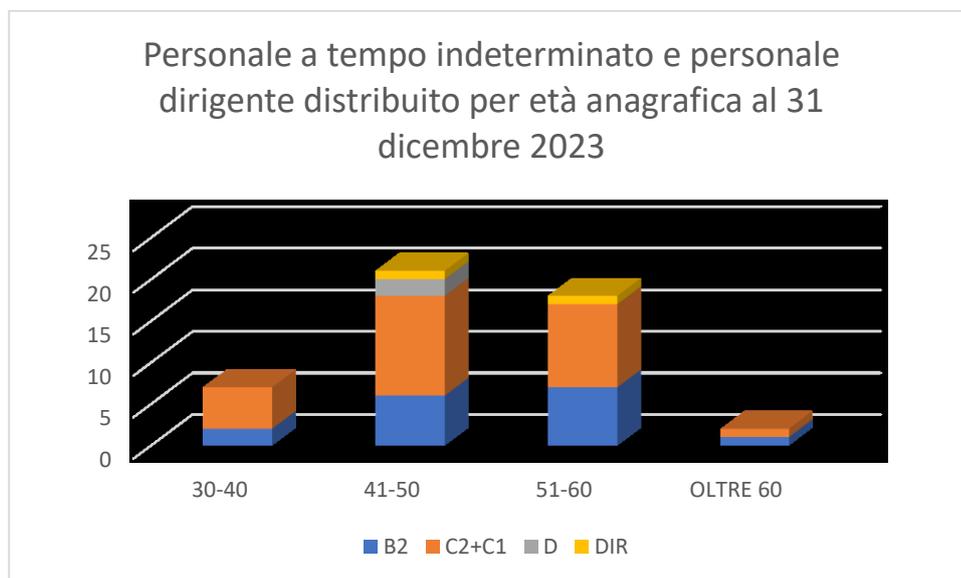
La composizione del capitale umano **per genere (uomo/donna)**, di seguito rappresentata evidenzia una prevalenza di personale femminile:

Personale a tempo indeterminato e personale dirigente distribuito per genere al 31 dicembre



La composizione del capitale umano **per età anagrafica** di seguito rappresentata evidenzia un numero di dipendenti pari a 2 che potrebbe avere diritto al collocamento in riposo nel prossimo

triennio. L'Ente considererà tali uscite nell'ambito della determinazione della capacità assunzionale teorica per il triennio 2024-2026, prodromica alla programmazione del fabbisogno per il triennio 2024-2026.



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).

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 con il supporto di un funzionario, assegnato all'Area acquisti e gare, titolare di Particolare posizione organizzativa; 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 con il supporto di un funzionario, assegnato all'area Risorse umane.

Recependo le Modificazioni alla l.r. 22/2010 introdotte all'art. 10 della Legge regionale 19 dicembre 2023, n. 25 concernente "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 2024/2026). Modificazioni di leggi regionali." e in linea con l'attività di studio della l.r. 22/2010,

avviata dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2022 nell'ambito di un progetto dirigenziale trasversale, per procedere a un adeguamento in considerazione dell'evoluzione normativa in atto a livello nazionale in materia di ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, l'Office Régional du Tourisme intende perseguire le linee-guida per avviare il processo di cambiamento dirette, principalmente, a razionalizzare e ridurre le strutture dirigenziali e a rafforzare l'area del cosiddetto middle management (funzionari di categoria D), cui assegnare la responsabilità di unità organizzative all'interno di strutture dirigenziali più allargate, così superando l'attuale modello di tipo verticale (anche detto "a silos") ed evolvendo verso un modello a macro aree, più snello, agile, flessibile e moderno, che favorisca l'integrazione interna tra i settori e gli uffici dell'Office Régional du Tourisme e realizzi la piena valorizzazione e responsabilizzazione dei dipendenti di categoria D, anche al fine di migliorare l'efficienza dell'attività amministrativa e operativa.

Al fine di definire la disciplina giuridica ed economica delle suddette posizioni di particolare responsabilità (PPR), in data 12 dicembre 2023 è stato sottoscritto tra la Regione autonoma Valle d'Aosta e le Organizzazioni sindacali l' "Accordo per la disciplina economica e giuridica delle posizioni di particolare responsabilità. Integrazione e modificazione dell'accordo del Testo unico delle disposizioni contrattuali economiche e normative delle categorie del comparto unico della Valle d'Aosta del 13/12/2010 e successivi accordi" prot. n. 30706/UP.

Inoltre, la Giunta regionale, con deliberazione n. 1556 del 22 dicembre 2023, ha adottato, in applicazione delle nuove disposizioni di cui al comma 5, articolo 5, della l.r. 22/2010 e nel rispetto del sopracitato Accordo (prot. n. 30706/UP in data 12 dicembre 2023), la "Disciplina della pesatura delle posizioni di particolare responsabilità dell'Amministrazione regionale e dei criteri e modalità di attribuzione degli incarichi" e ha individuato e istituito le particolari posizioni organizzative nell'ambito degli organici facenti capo alla Giunta regionale.

Le PPR saranno individuate, nel rispetto delle relazioni sindacali e nei limiti delle disponibilità di bilancio, allo scopo di favorire la valorizzazione e la responsabilizzazione del personale in caso di funzioni di particolare responsabilità, caratterizzate da elevata complessità professionale o organizzativa. Il Direttore Generale ne definirà le competenze e i relativi poteri di firma e/o di gestione delle risorse umane e finanziarie assegnate, nonché la loro rilevanza verso l'esterno. Il Direttore Generale individuerà, altresì, i requisiti professionali richiesti per l'attribuzione dell'incarico, nonché i criteri e le modalità, mediante selezione comparativa, per il conferimento dello stesso, anche in relazione ai risultati individuali e collettivi rilevati dal sistema di valutazione e misurazione delle performance. Spetterà inoltre al Direttore Generale il conferimento dell'incarico, la valutazione dell'attività svolta, la vigilanza, il potere sostitutivo, previa diffida, in caso di inerzia e la revoca dell'incarico in caso di valutazione negativa.

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

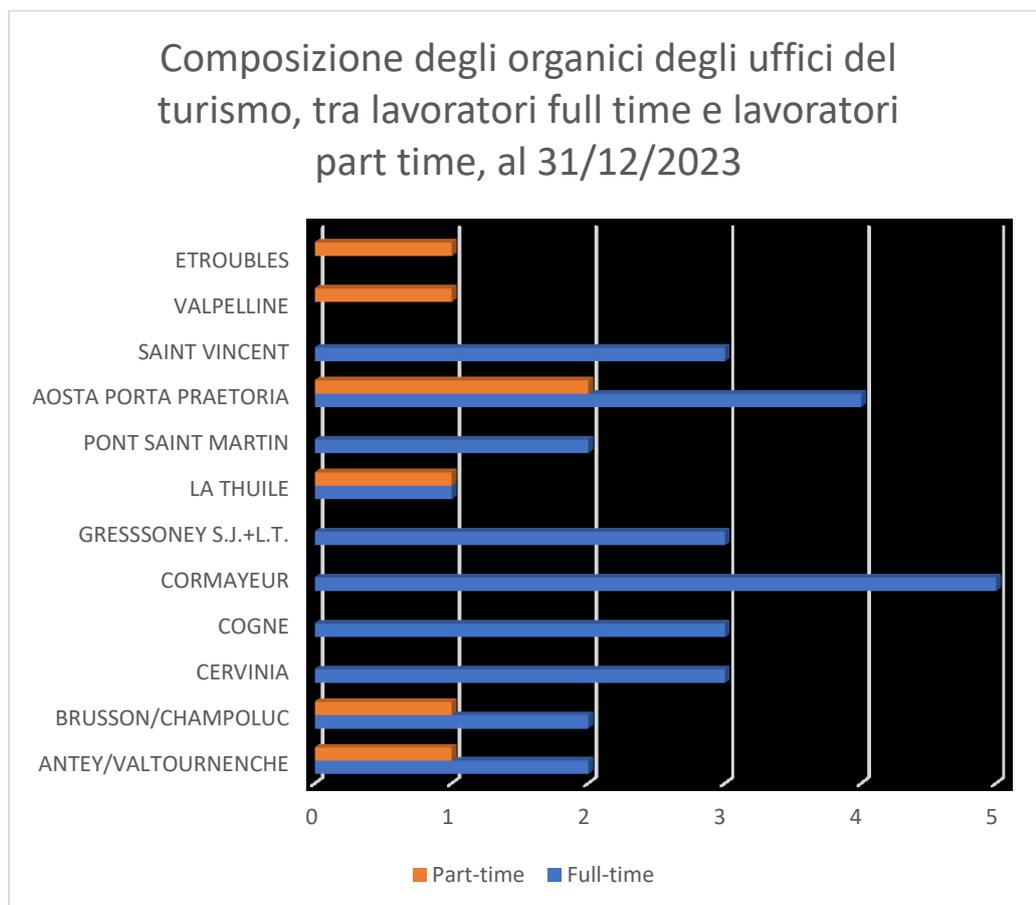
Area	Località sede dell'ufficio	Note
Monte Bianco	Courmayeur	Aperto 12 mesi
	La Thuile	Aperto 12 mesi
Gran Paradiso	Cogne	Aperto 12 mesi
Aosta e Plaine	Aosta	Aperto 12 mesi

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 il punto di informazione turistica al Colle del Gran San Bernardo, gestito in collaborazione con l'omologo ente svizzero, e un ufficio di informazioni turistiche mobile (un mezzo Ape opportunamente allestito e accessoriato) che viene attivato durante la stagione estiva. A causa dell'impossibilità di reperire personale stagionale né attingendo da graduatorie concorsuali attive proprie né tramite chiamata avviata presso il Centro per l'impiego di Aosta, nell'estate 2023 non è stato possibile aprire il punto di informazione turistica del Colle del Piccolo San Bernardo, aperto fino all'anno 2022. Al fine di poter garantire il servizio in futuro, l'Ente valuterà, in condivisione con Comune di La Thuile, la praticabilità di possibili soluzioni alternative, anche tenuto conto del fatto che il suddetto punto informativo, pur registrando una grande affluenza di clientela, non consente, in assenza di collegamento Internet e di copertura telefonica, di valorizzare appieno la presenza di un eventuale operatore dell'Office.

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 31.12.2023 la composizione degli organici degli uffici del turismo, tra lavoratori full time e lavoratori part time, risulta essere la seguente:



Il rapporto di lavoro a tempo parziale costituisce una delle principali misure organizzative adottate dall'Ente per garantire la conciliazione del lavoro con la famiglia e la vita privata e l'impiego flessibile delle risorse umane.

Al fine di assicurare maggiore tutela a determinati soggetti, al ricorrere di specifiche condizioni e circostanze, è previsto un meccanismo di precedenza nei seguenti casi:

- a) stato di salute di dipendenti portatori di handicap o in particolari condizioni psicofisiche;
- b) dipendenti che, in qualità di familiari, assistono persone portatrici di handicap non inferiore al 70% o persone in particolari condizioni psico-fisiche o affette da gravi patologie, anziani non autosufficienti;
- c) dipendenti genitori con figli minori, in relazione al loro numero.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale non costituisce, quindi, una tipologia contrattuale a sé stante, bensì una forma flessibile di occupazione e di impiego delle risorse umane con particolare riguardo al regime dell'orario di lavoro inferiore rispetto a quello ordinario a tempo pieno, pari a trentasei ore settimanali, secondo quanto stabilito dall'articolo 48 (Orario di lavoro) dell'Accordo del testo unico delle disposizioni contrattuali economiche e normative delle categorie del comparto unico della Valle d'Aosta "Testo Unico delle categorie".

Le principali disposizioni che disciplinano il rapporto di lavoro a tempo parziale sono rinvenibili nel sopra citato “Testo Unico delle categorie” e, in particolare, negli articoli da 85 a 89.

A norma dell’articolo 85, il rapporto di lavoro a tempo parziale può essere di tipo:

- orizzontale, quando la riduzione dell’orario rispetto al tempo pieno è prevista in relazione all’orario normale giornaliero di lavoro in misura ridotta rispetto al tempo pieno e con articolazione della prestazione di servizio ridotta in tutti i giorni lavorativi (5 o 6 giorni);
- verticale, quando è previsto che l’attività lavorativa sia svolta a tempo pieno ma limitatamente a periodi determinati nel corso della settimana, del mese o dell’anno;
- combinato, quando interviene una variazione connotata sia da una riduzione dell’orario contenente elementi propri del part time orizzontale sia del quello verticale.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale può avere una durata sia determinata sia indeterminata.

La percentuale massima di personale da impiegare con rapporto di lavoro a tempo parziale è determinata nel 25% della dotazione organica di personale a tempo pieno di ciascuna posizione economica con esclusione, in considerazione della particolarità del servizio del personale titolare delle posizioni di lavoro di particolare responsabilità.

Alla data del 31 dicembre 2023, i dipendenti con rapporto di lavoro a tempo parziale sono 10, di cui 8 donne e 2 uomini, e nello specifico:

- Part time orizzontale: 2;
- Part time verticale: 8;
- Part time combinato: non ve sono rapporto in corso;
- Part time a tempo indeterminato: 9;
- Part time a tempo determinato: 1.

SOTTO-SEZIONE 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE

In applicazione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (P.O.L.A.) 2022-2024, approvato con Provvedimento del Direttore Generale n. 7 del 27/01/2022 quale appendice al Piano della Performance 2022/24, lo smart working è stato strutturato all’interno della sede amministrativa centrale dell’Ente, con l’eccezione di una dipendente degli uffici territoriali adibita esclusivamente a mansioni di backend, quale modalità estesa a quasi tutti i dipendenti con modulazioni differenziate nel numero di giorni lavorativi in presenza e in lavoro agile in relazione alle mansioni lavorative in carico. Lo smart working, eziologicamente superato in riferimento alla contingenza pandemica, vuole essere mantenuto secondo gli accordi individuali siglati con i dipendenti che, in relazione all’incarico svolto, possono avvalersene sia per esigenze logistiche connesse allo spazio di lavoro della sede amministrativa centrale (12 postazioni lavorative in un unico open space e spazi comuni molto limitati) sia come strumento organizzativo di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, anche nell’ottica di una crescente volontà di provvedere al benessere organizzativo del personale dell’Ente.

I risultati attesi rispetto a questa modalità di svolgimento della prestazione lavorativa portano inoltre a non smentire la fiducia riposta nei confronti degli smart worker.

Lo smart working permane, invece, una modalità lavorativa non applicabile ai lavoratori impiegati presso gli uffici territoriali del turismo, le cui mansioni core consistono nella gestione del front office e nel presidio dell'apertura al pubblico degli uffici stessi.

Nel documento sull'attuazione del lavoro agile ordinario sono definiti i profili professionali dei dipendenti che possono presentare la richiesta di lavoro agile ordinario, sulla base delle mansioni abitualmente svolte, i criteri per la predisposizione della graduatoria (nel caso in cui il numero delle domande superi la percentuale stabilita), il contenuto del contratto individuale di adesione e la disciplina da seguire in materia di organizzazione della prestazione, con particolare attenzione alle disposizioni sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e alla protezione dei dati personali.

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. 8), 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 online).

Sedi periferiche

Le attività di competenza delle sedi periferiche, incentrate al 65% sul front office, non sono per loro natura "smartabili" 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 utenti 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 C.2) 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. 8 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 agile;
- l'**8,33%** (1 dipendente su 12) svolge attività che, benché agibili per la maggiore 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 della sede centrale** 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. A questo si affiancano incontri periodici, con cadenza quindicinale, per i quali è richiesta la presenza in sede di tutti i dipendenti.

Il ricorso al lavoro agile pare essere 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.

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:

- **compresenze presso la sede:** 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;

- **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;
- **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;
- **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)**;
- **segreteria della sede centrale:** la copertura della sede (fisica e telefonica) deve essere garantita in presenza tutti i giorni, dal lunedì al giovedì nelle fasce orarie 9.00-12.30 e 13.30-16.00, il venerdì nella fascia oraria 9.00-14.00, a rotazione tra i dipendenti, che si alternano in presenza nei diversi giorni della settimana;
- **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:
 - 7 ore e 12 minuti per i full time che articolano la prestazione lavorativa su 5 giorni settimanali;
 - 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;

- **fruizione e programmazione delle ferie:** la fruizione delle ferie così 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 preesistenti e sviluppate nel corso degli anni 2020, 2021 e 2022, su tutte le seguenti dimensioni:

- **organizzativa**, come illustrato nel paragrafo precedente;
- **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;
- **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;
- **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.

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 ad oggi maturata, 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

SOTTO-SEZIONE 3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE (PTFP)

3.3.1 DEFINIZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

La Legge regionale 25/2023 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione Autonoma Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste (Legge di stabilità per il triennio 2024/2026). Modificazioni di leggi regionali) dispone, all'articolo 5, comma 2, che *“Per il triennio 2024/2026, l'Ufficio regionale del turismo è autorizzato a effettuare assunzioni a tempo indeterminato nel limite della spesa teorica calcolata su base annua con riferimento alle unità di personale 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. Per l'anno 2024, resta esclusa dall'ambito di applicazione dei limiti assunzionali di cui al periodo precedente, nei limiti degli stanziamenti del bilancio, l'assunzione di una unità di personale aggiuntiva per la tempestiva sostituzione di personale cessato con diritto alla conservazione del posto per la durata del periodo di prova presso altro ente”*.

La norma stabilisce, pertanto, il principio per cui la capacità assunzionale per il triennio 2024/2026 è data dal risparmio che si ottiene dalle cessazioni intervenute nell'anno 2023 non sostituite e dalle cessazioni programmate in ciascuna delle annualità di riferimento 2024/2026.

Ai fini della determinazione del limite di spesa per ciascun anno 2024, 2025 e 2026, per quanto concerne il personale delle categorie, l'Ufficio risorse umane effettua i seguenti passaggi:

- a) verifica, da un file in uso sempre al citato Ufficio, dell'elenco nominativo del personale che cesserà a vario titolo negli anni 2024, 2025 e 2026, determinandone l'economia di spesa secondo il criterio del costo standard annuo (c.d. lordo azienda);
- b) verifica della capacità assunzionale generata o “consumata” per effetto della trasformazione, a tempo indeterminato, dei rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa dei lavoratori in forza.

3.3.2 CAPACITÀ ASSUNZIONALE PER IL TRIENNIO 2024/2026 E SITUAZIONE ATTUALE

Ai sensi delle disposizioni statutarie e regolamentari dell'Office Régional du Tourisme, la determinazione della dotazione organica dell'Office Régional è di competenza del Direttore Generale e soggetta all'approvazione della Giunta Regionale per il tramite dell'assessorato competente.

Il fabbisogno di personale dell'Ente per il triennio 2022/2024 è stato approvato con tre Provvedimenti del Direttore Generale: PDG n° 6 in data 27 gennaio 2022 avente a oggetto “Approvazione, ai sensi dell'art. 40, comma 2, della Legge regionale n. 22 del 23 luglio 2010, del piano di programmazione del fabbisogno di personale dell'Ente per il triennio 2022 - 2024.” con il quale si approvava il fabbisogno di personale dell'Ente per il triennio 2022-2024 e PDG n. 71 in data 1° dicembre 2022 avente a oggetto “Rideterminazione del piano di programmazione del fabbisogno di personale dell'Ente per il triennio 2022-2024, approvato, ai sensi dell'art. 40, comma 2, della Legge regionale n. 22 del 23 luglio 2022, con PDG 6/2022.” e PDG n. 52 del 28 dicembre 2023 avente a oggetto “Seconda rideterminazione del piano di programmazione del fabbisogno di personale dell'Ente per il triennio 2022-2024, approvato, ai sensi dell'art. 40, comma 2, della Legge regionale n. 22 del 23 luglio 2022, con PDG 71/2023 e accoglimento della richiesta di mobilità interna di una dipendente dall'Ufficio del turismo di La Thuile all'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria” con i quali si modificava la programmazione del fabbisogno di personale per il triennio 2022/2024 approvata con il precedente PDG 6/2022.

Il concetto di dotazione organica, contenitore rigido da cui partire per definire l'organizzazione degli uffici pubblici è stato superato dalle norme contenute nel d.lgs. 165/2001, che danno centralità al PTFP avente come obiettivo la rilevazione delle effettive ed emergenti esigenze dell'Amministrazione.

La dotazione organica dell'Ente, come approvata con DGR n. 655 in data 7 giugno 2021, risulta quindi superata alla luce delle disposizioni normative in materia di assunzioni di personale a tempo indeterminato per il triennio 2023/2025 (art. 8 L.R. 21 dicembre 2022, n. 32) che, per gli enti del comparto unico regionale, prevedono l'invarianza della spesa di personale vincolandola al solo turn over (spesa teorica su base annua derivante dalle cessazioni, non sostituite, dell'anno precedente e da quelle programmate nel triennio o che intervengano, a qualsiasi titolo, nel medesimo periodo).

Nel 2023 non sono state espletate procedure selettive per assunzione a tempo indeterminato/determinato né effettuate assunzioni a tempo indeterminato.

Sono infatti ancora in vigore due graduatorie esitate da due procedure, una relativa al concorso pubblico, per titoli ed esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di 1 collaboratore (Cat. C - Pos. C2.1), nel profilo di operatore di servizi turistici e collaboratore alla comunicazione, da assegnare all'Ufficio del Turismo di Champoluc nell'ambito dell'organico dell'Office Régional du Tourisme (approvata con PDG 155/2021) a cui l'Ente ricorre principalmente per l'attingimento di personale da assumere a tempo indeterminato e l'altra relativa alla selezione pubblica, per esami, per l'assunzione a tempo determinato di operatori specializzati (Cat. B - Pos. B.2.1), nel profilo di Addetto ai servizi turistici, da assegnare a tempo determinato agli uffici stagionali del turismo nell'ambito dell'organico dell'Office Régional du Tourisme (approvata con PDG 40/2022) a cui l'Ente ricorre per l'attingimento di personale da assumere a tempo determinato.

Al fine di dare copertura al proprio fabbisogno di n. 1 risorsa di categoria C posizione economica C.2 (profilo professionale amministrativo-contabile o anche solo contabile), full time, vacante dall'anno 2022, l'Ente ha chiesto alla Regione di prevedere l'assegnazione all'Office di un posto all'interno della *Procedura selettiva unica, per esami, per il profilo di Assistente amministrativo contabile (cat. C/pos. C2)* bandita nell'autunno 2023.

Per quanto attiene alle assunzioni a tempo determinato, l'Ente mediante attingimento dalla propria graduatoria e mediante avviamento degli iscritti alle liste dei Centri per l'impiego, a norma dell'articolo 41 della l.r. 22/2010, al fine di sopperire a carenze di personale presso gli uffici del turismo territoriali, ha effettuato le seguenti assunzioni:

- n. 3 per esigenze di rafforzamento dell'organico degli uffici del territorio di Cogne, Gressoney e Valtournenche;
- n. 1 per la copertura del punto stagionale del Colle del Gran San Bernardo;
- n. 1 per la copertura del punto informativo mobile (mediante avviamento degli iscritti alle liste dei Centri per l'impiego).

In data 31 dicembre 2023, i dipendenti appartenenti alle categorie assunti a tempo determinato nell'organico dell'Office Régional du Tourisme erano pari a 1 unità, per esigenze stagionali ai sensi dell'art. 84 comma 1 lettera d) del T.U. delle disposizioni contrattuali economiche e normative delle categorie del comparto unico della Valle d'Aosta.

Nell'anno 2023 hanno avuto luogo 2 cessazioni di rapporto di lavoro per dimissioni volontarie di una risorsa di cat. B pos. ec. B2 part time 83,33% presso l'Ufficio di Champoluc (12/12/2023), e per mobilità verso altro Ente del comparto di 1 risorsa cat C pos. ec. C2 full time presso l'ufficio di Aosta Porta Praetoria (31/12/2023). Per quest'ultima posizione l'Ente ha avviato una procedura di mobilità interna che ha dato esito fruttuoso nei confronti di una dipendente che necessitava di cambiare sede per ragioni familiari. Quest'ultimo posto resosi vacante ha trovato copertura mediante attingimento di una risorsa risultata idonea nella graduatoria del concorso espletato nel 2021, la cui assunzione è prevista per febbraio 2024. Per il posto vacante presso l'Ufficio di Champoluc l'Ente sta valutando una riorganizzazione interna che consenta di dare copertura all'ufficio interessato dalla vacanza di risorsa e degli uffici di Valtournenche e Antey i quali presentano dal 2022 un sottodimensionamento dovuto a una cessazione parzialmente sostituita con un dipendente con inferiore percentuale di servizio. Si valuterà inoltre, per le ragioni già sopra esposte, di modificare la categoria del dipendente cessato presso la sede di Champoluc, modificandone l'attuale cat. B in cat. C.

Con riferimento al triennio 2024/2026 si dovrà inoltre considerare la cessazione nel dicembre 2023 per vincita di altro concorso presso un Ente del comparto di un ulteriore dipendente con profilo amministrativo contabile (gare e appalti) con diritto alla conservazione del posto per sei mesi a decorrere dalla data di dimissioni. Per ovviare all'evidente difficoltà di gestione dell'area Affari generali, acquisti, gare e contributi, considerato inoltre che il funzionario responsabile dell'area è stato incaricato a Direttore Amministrativo dell'Ente per il triennio 2022-2024 e che non è stata ancora soddisfatto il fabbisogno di assunzione di una risorsa di cat. Cos. Ec. C2 (econo) cessata nell'anno 2022, la legge di stabilità regionale 19 dicembre 2023, n. 25 (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 2024/2026). Modificazioni di leggi regionali), all'articolo 5, comma 2, ha disposto che per l'anno 2024, resta esclusa dall'ambito di applicazione dei limiti assunzionali di cui al periodo precedente, nei limiti degli stanziamenti del bilancio, l'assunzione di una unità di personale aggiuntiva per la tempestiva sostituzione di personale cessato con diritto alla conservazione del posto per la durata del periodo di prova presso altro ente.

Al momento non risultano programmate altre cessazioni, sebbene sia probabile che se ne verifichi una nel corso del 2024 per effetto del collocamento a riposo di un dipendente. Non sono da escludere eventuali collocamenti 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 Champoluc;
- della cessazione attesa di un dipendente a tempo indeterminato di categoria B pos.ec B.2 in servizio presso la sede centrale ed amministrativa per collocamento a riposo;
- 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 2024/2026** ad un quadro di cessazioni per il triennio 2024/2026 maggiormente definito.

Si rappresenta di seguito il valore economico della capacità assunzionale 2024 attualmente determinabile, con riserva di aggiornarla nei prossimi mesi a fronte delle cessazioni 2024 che si

perfezioneranno. Solo a quel punto l'Ente potrà determinarsi in ordine ai fabbisogni di personale per il triennio 2024/2026, che potranno prevedere anche interventi di minima riorganizzazione aziendale. Nella determinazione del limite teorico di spesa per nuove assunzioni si è tenuto conto anche del costo derivato dall'incremento di un part time concesso a tempo determinato per un dipendente della sede centrale e amministrativa di cat. C pos. ec. retr. C2.4 (dal 69,44% all'80,5%).

Anno	Cessazioni	Costo
Riporto capacità assunzionale 2023		17.699,91 €
2023	Risparmio cessazione ODT Champoluc (B2.1)	29.628,64 €
	Risparmio cessazione ODT Aosta (C2.2)	42.630,04 €
	Risparmio cessazione Sede (C2.3)	43.712,97 €
	Spesa incremento part time (C2.4)	- 4.899,28 €
2024		
2025		
2026		
Saldo capacità assunzionale 2024		128.772,28 €

Per quanto sopra illustrato **la Programmazione dei fabbisogni di personale dell'Office Régional du Tourisme per il triennio 2024/2026 sarà approvata successivamente, mediante integrazione alla presente sezione del PIAO.**

Resta impregiudicato il fabbisogno di personale a tempo determinato di tipo stagionale estivo che, per l'anno 2024, 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 Bernardo¹
- Ufficio mobile (ape)

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

- Cogne
- Aosta
- Valtournenche²
- Gressoney Saint Jean

¹ Stante l'impossibilità di copertura del punto del Piccolo San Bernardo nell'estate 2023 per ragioni non riconducibili all'Office, l'Ente valuterà, in condivisione con Comune di La Thuile, la praticabilità di possibili soluzioni alternative, anche tenuto conto del fatto che il suddetto punto informativo, pur registrando una grande affluenza di clientela, non consente, in assenza di collegamento Internet e di copertura telefonica, di valorizzare appieno la presenza di un eventuale operatore dell'Office.

² L'Ente sta valutando una riorganizzazione interna che consentirebbe di ovviare al difficile reperimento di una risorsa stagionale e a supporto dell'organico degli uffici di Valtournenche e di Antey.

Si precisa infine che, allo stato attuale, l'Ente non presenta esuberi di personale.

Rispetto ai fabbisogni di personale dell'Office Régional du Tourisme occorre evidenziare il dato congiunturale e di contesto di perdita di attrattività del pubblico impiego, che vede l'Ente - e in generale tutte le Pubbliche amministrazioni - sempre più in difficoltà nel reclutare le risorse umane necessarie a coprire i propri fabbisogni che, pertanto, non vengono soddisfatti in tempi adeguati e vanno a cumularsi da una programmazione a quella successiva.

3.3.3 OBIETTIVI OCCUPAZIONALI DI CUI ALLA LEGGE 12 MARZO 1999, N. 68

Ai sensi di quanto previsto dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, che ha introdotto il c.d. "collocamento mirato", in data 17 gennaio 2024 è stato trasmesso al Ministero del Lavoro e delle politiche sociali il prospetto informativo, previsto dall'articolo 9, comma 6, della legge medesima, rilevante il personale in servizio alla data del 31 dicembre 2023, al fine della verifica della posizione dell'Ente rispetto agli obblighi previsti dalla legge 68/1999. Dal prospetto risulta, riguardo rispettivamente agli articoli 1 e 18 della stessa legge, non risulta alcun saldo negativo né nella categoria disabili né nelle categorie protette.

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.

Ogni anno 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 dal 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.

Come noto, al fine di assicurare una formazione permanente e diffusa del personale delle amministrazioni pubbliche, è stata emanata in data 23 marzo 2023 dal Ministro della pubblica amministrazione la direttiva sulla "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza" che indica tra l'altro che le Pubbliche Amministrazioni dovranno garantire a ciascun dipendente almeno 24 ore di formazione all'anno. Il Dipartimento Funzione Pubblica promuove interventi formativi rivolti alle amministrazioni e ai loro dipendenti per il rafforzamento delle competenze di base e professionalizzanti, a supporto della transizione digitale, ecologica e amministrativa e ha messo a disposizione dei dipendenti pubblici corsi di formazione in modalità da remoto (e-learning).

Tutti i dipendenti hanno assolto, superandolo, l'onere formativo previsto dalla Direttiva Zangrillo.

Tramite la piattaforma online "*Syllabus*", ciascun dipendente - abilitato dall'amministrazione di appartenenza - può fruire di corsi online con specifico riguardo allo sviluppo delle competenze digitali. Il portale è stato completamente aggiornato e l'accesso allo stesso avviene esclusivamente con credenziali telematiche (SPID, CIE, CNS).

Lo scorso anno, l'Office ha aderito al progetto pilota del Dipartimento FP rendendo fruibile la piattaforma su base volontaria per alcuni, obbligatoria per altri (i colleghi della sede), per un totale di n. 22 dipendenti partecipanti. Dal 2023, invece, la fruizione di corsi su questa piattaforma è diventata, come indicato dal Ministero, obbligatoria per tutti i dipendenti a tempo indeterminato.

L'offerta formativa ora prevede nuovi corsi (cybersecurity, codice degli appalti, transizione ecologica) e molti altri saranno aggiunti. Ad ogni dipendente sarà assegnato un piano formativo in linea con le mansioni svolte, mentre alcuni corsi saranno obbligatori per tutti i dipendenti.

Tutti i dipendenti sono quindi stati invitati a iscriversi alla piattaforma Syllabus e a frequentare i corsi sulla transizione digitale.

Per l'anno 2023 i corsi frequentati sono pari a 14 (n. 11 relativi alle Competenze digitali PA, n. 1 di Transizione Ecologica - la trasformazione sostenibile per la Pubblica Amministrazione, n. 2 di Transizione Amministrativa - Il nuovo Codice dei Contratti pubblici e Cybersicurezza), con una media pro-capite di ore per dipendente pari a 7,15 ore.

Nel corso del 2023 è stata garantita, in modalità e-learning (ad eccezione della formazione in materia di sicurezza, svolta in presenza), la formazione obbligatoria in materia di:

- **Anti-corruzione e trasparenza:** tutti i dipendenti hanno beneficiato di una formazione in modalità e-learning in materia di prevenzione della corruzione della durata di n. 4 ore, in data 4 maggio 2023, erogata dall'istituto formativo Maggioli (Cristiana Bonaduce, Avvocato. Esperta, formatrice senior ed autrice di pubblicazioni in materia di anticorruzione e trasparenza).

- **Codice di comportamento e codice etico:** tutti i dipendenti hanno beneficiato di una formazione in modalità e-learning in materia di codice di comportamento e codice etico della durata di n. 4 ore, in data 27 novembre 2023, erogata dall'istituto formativo Maggioli (Cristiana Bonaduce, Avvocato. Esperta, formatrice senior ed autrice di pubblicazioni in materia di anticorruzione e trasparenza).
- **Transizione al digitale e privacy:** è stato acquistato un pacchetto di corsi formativi dalla ditta Transizione Digitale in materia di informatizzazione di base, transizione al digitale, sicurezza informatica e privacy ed in particolare:
 - tutti i dipendenti hanno seguito i corsi di "Accessibilità ed usabilità degli strumenti informatici (2,15 ore)", "Cyber security (2 ore)" (se non già fruiti nell'anno 2022), "Social network (2,15 ore)" e "Posta elettronica e privacy (2,15)";
 - n. 3 dipendenti hanno seguito i corsi "Web Analytics Italia (2 ore)" e "Seo per la PA (2,15 ore)";
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso "Social network, Instagram e Facebook (2 ore)";
 - n. 12 dipendenti hanno seguito il corso "Fascicolazione e classificazione (2,30)" e n. 2 il relativo webinar di approfondimento (2 ore);
 - n. 3 dipendenti hanno seguito il corso "Linee guida sicurezza nel procurement ITC (2,15 ore)";
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso: "Aggiornamento del Piano Triennale per la transizione digitale (2,00 ore)";
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso: "Accessibilità: focus sulla creazione dei documenti (2 ore);
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso: "Obiettivi di Accessibilità (30 minuti)";
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso: "Codice etico (2,00 ore);
 - n. 1 dipendente ha seguito il corso: "Dichiarazione di accessibilità (1,00 ora).
- Partecipazione online di tutti i dipendenti alla **Giornata della Trasparenza** (2,30 ore) organizzata a Roma da IFEL 2023 del 7 novembre 2023;
- Prevenzione dei rischi e sicurezza sui luoghi di lavoro ex D.Lgs n. 81/2008: sono stati erogati i seguenti prescritti aggiornamenti formativi: la formazione base rischio basso in materia di sicurezza (8 ore): n. 1 dipendente, l'aggiornamento della formazione in materia di sicurezza (6 ore): n. 3 dipendenti, la formazione specifica iniziale in materia di sicurezza per Direttore Amministrativo (16 ore) e l'aggiornamento formativo al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (4 ore).

L'Ente ha altresì previsto alcuni interventi formativi ritenuti necessari per alcuni dipendenti e per i direttori:

- come da previsione dello scorso anno, due progetti formativi specifici a sostegno delle competenze tecniche dei lavoratori impiegati negli uffici del turismo: un **corso di lingua inglese** rivolto a n. 25 dipendenti degli uffici territoriali (su piattaforma digitale di apprendimento, con esercitazioni e momenti interattivi di dialogo con altri discenti e/o con insegnanti madrelingua, per una durata media complessiva di n. 28 ore) e un **corso di comunicazione con il pubblico**, rivolto a tutti i dipendenti degli uffici territoriali, all'Ufficio Risorse Umane ed all'Ufficio Eventi e Manifestazioni (36 dipendenti complessivi).

- nell'ambito dei corsi di area tecnico specialistica, sono stati **proposte due mezza giornate di formazione**, una relativa alla riapertura della rinnovata Area megalitica di Aosta (visita guidata della durata di n. 3 ore in data 16 novembre 2023, alla quale hanno partecipato complessivamente n. 15 dipendenti, mentre n. 3 dipendenti hanno partecipato separatamente a visite guidate della durata di 1,30 ore) ed un'altra concernente il restauro del castello di Saint-Marcel e lo studio del patrimonio minerario del Parco del Mont Avic (n. 3 ore nelle mattinate del 22 o del 23 novembre 2023 – formazione seguita complessivamente da n. 30 dipendenti),
- n. 3 dipendenti hanno partecipato alla formazione tecnico-specialistica denominata “**Corso di Excel** completo (base, intermedio ed avanzato” della durata minima di 9,00 ore con attestato conclusivo;
- n. 1 dipendente ha seguito la formazione di n. 8 ore “Formazione OLP – Servizio Civile”;
- n. 2 dipendenti dell'Ufficio Acquisti e Gare (n. 18 ore) ed il Direttore Amministrativo (n. 24 ore) hanno partecipato alla formazione erogata da InVa nei mesi di maggio/ giugno 2023 in materia di **Nuovo Codice degli Appalti** D.Lgs. 36/2023;
- il Direttore Amministrativo ha seguito il webinar IFEL della durata di 1,30 ore relativo a “**Bilancio di previsione: Le novità del DM 25 luglio 2023**”;
- n. 1 dipendente ha partecipato al corso in modalità e-learning della durata di 4,30 ore denominato “**La redazione degli atti amministrativi**”;
- n. 15 dipendenti hanno partecipato, da remoto, all'evento annuale in favore del personale degli Enti del comparto unico della Valle d'Aosta "**Comunicazione efficace e PA: strumenti per un clima di lavoro positivo**", tenutosi nella Sala Maria Ida Viglino di Palazzo regionale, Piazza Deffeyes, 1 di Aosta in data 27 novembre 2023 (3,30 ore).

Con l'avvio del 2024 è stata realizzata un'indagine di auto-valutazione sulle esigenze formative dell'ente, attraverso un questionario compilato dalla totalità dei dipendenti. Grazie a questo strumento, è stato possibile individuare alcune delle azioni da mettere in campo, in particolare:

- iniziative di formazione linguistica, con particolare riferimento alla lingua spagnola. Questa richiesta si inserisce nel sempre più rilevante flusso di turisti ispanofoni presenti in Valle d'Aosta (anzitutto nella stagione estiva);
- attività di formazione per il potenziamento della conoscenza del territorio, fondamentale per fornire informazioni adeguate e aggiornate all'utenza degli Offices du Tourisme.

Riguardo la seconda esigenza, l'Office riprenderà nel 2024 il percorso delle *Journées découverte*, giornate formative di visite sul territorio, che si svolgono nei mesi di bassa stagione, cui prendono parte tutti i collaboratori con conseguente chiusura degli uffici. Si tratta di una formula che ha riscontrato grande apprezzamento da parte dei dipendenti che hanno occasione di 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.

Anche alla luce della citata direttiva sulla “Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza” che indica tra l'altro che le Pubbliche Amministrazioni dovranno

garantire a ciascun dipendente almeno 24 ore di formazione all'anno, emanata in data 23 marzo 2023 dal Ministro della pubblica amministrazione, e tenuto conto della seconda direttiva emanata in data 24 gennaio 2024 dallo stesso Ministro della Pubblica amministrazione concernente "Prime indicazioni operative in materia sulla misurazione e valutazione della performance individuale", il piano formativo dell'Ente non prescindere dal prevedere attività formative rivolte al personale delle categorie e dirigenziale, volte ad migliorare le competenze tecniche, con specifico riferimento sia a quelle finalizzate all'accrescimento individuale e organizzativo dei livelli di digitalizzazione, sia per la parte relativa ai comportamenti.

SOTTO-SEZIONE 3.5 AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITÀ ED EQUILIBRIO DI GENERE

Il Piano delle Azioni Positive è un documento obbligatorio triennale ai sensi dell'articolo 48 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198 ed è previsto per tutte le pubbliche amministrazioni al fine di rimuovere gli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne; il mancato rispetto dell'obbligo è sanzionato, in base all'articolo 6, comma 6, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con l'impossibilità di assumere nuovo personale per le Amministrazioni che non vi provvedano.

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	AZIONI POSITIVE		SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
		PRINCIPALI				
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

OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI	AZIONI POSITIVE		SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
		PRINCIPALI				
1	Migliorare il benessere organizzativo	- Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS.	1	Promuovere il completamento della disciplina dell'istituto della mobilità	- CUG - Struttura competente dell'ente - CPEL	2022/2024
2	Prevenire le discriminazioni e contrastare la violenza fisica e psichica	- 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	- CUG - Struttura - Competente dell'ente - CPEL	2022/2024
		- 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	- 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

Dovendo aggiornare il PIAO tenendo conto delle Linee Guida sulla "Parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni" entro il 31 gennaio, elaborando una checklist che autoverifichi lo stato attuale dell'ente in tema di gender balance e che individui le aree critiche di intervento, questa Amministrazione si è avvalsa della griglia di checklist per la verifica di conformità ai requisiti concessa gratuitamente in uso dalla piattaforma Wingle - Procedure Uni/PdR 125:2022 (**Allegato 9**).

ALLEGATI

ALLEGATI n. 9

Sezione Performance

- Allegato 1. Albero delle performance
- Allegato 2. Sistema di misurazione e valutazione della performance

Sezione anti-corrruzione e trasparenza

- Allegato 3. Check list adempimenti anticorrruzione
- Allegato 4. Documento di analisi, valutazione e trattamento del rischio specifico
- Allegato 5. Misure di prevenzione
- Allegato 6. Scadenziario pubblicazioni Portale Trasparenza

Sezione organizzazione e capitale umano

- Allegato 7. Funzionigramma
- Allegato 8. Mappatura attività per lavoro agile

Sezione Azioni positive per le pari opportunità ed equilibrio di genere

- Allegato 9. Check list parità di genere