



# PIAO

PIANO INTEGRATO  
DI ATTIVITÀ  
E ORGANIZZAZIONE

2025 – 2027

Approvato con PDG n. 6 del 29 gennaio 2025

## Sommario

PREMESSA.....	3
SEZIONE 1 SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	4
Analisi del contesto interno .....	5
Analisi del contesto esterno.....	6
Dati economico-finanziari .....	10
Analisi SWOT .....	13
SEZIONE 2 VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE.....	14
2.1 VALORE PUBBLICO .....	14
2.2 PERFORMANCE .....	17
2.3 RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA.....	20
SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO.....	39
3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	39
3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE .....	47
3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE (PTFP).....	53
3.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	60
3.5 AZIONI POSITIVE PER LE PARI OPPORTUNITÀ ED EQUILIBRIO DI GENERE.....	64
ALLEGATI.....	68

## PREMESSA

Programmare e comunicare. Sono queste le esigenze alla base della redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) dell'Office Régional du Tourisme: da una parte c'è la necessità di riunire in un unico documento le tante linee d'azione dell'ente nell'arco del triennio; dall'altra, il PIAO è lo strumento con il quale l'Office si presenta ai cittadini, condividendo il proprio operato e la propria visione.

Il PIAO, secondo la normativa vigente, è approvato entro il mese di gennaio, ha una durata triennale ed è aggiornato "a scorrimento", con una prospettiva parallela a quella del bilancio: questo documento copre quindi il periodo 2025-2027.

La sua istituzione riunisce in un unico documento una serie di piani e programmi vigenti in precedenza, per migliorarne il coordinamento e l'integrazione e semplificare tanto la programmazione quanto la trasparenza verso istituzioni e cittadini. Nel PIAO sono quindi confluiti:

- 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;
- il **Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT)**, finalizzato a dare trasparenza ai risultati dell'attività nonché a raggiungere gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione, secondo quanto previsto dalla normativa e in conformità agli indirizzi adottati dall'ANAC con il Piano Nazionale Anticorruzione;
- 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, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza lavorativa e la qualità dei servizi erogati;
- il **Piano Triennale dei Fabbisogni del Personale (PTFP)** che, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, definisce gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse;
- il **Programma di Formazione e Aggiornamento**, che individua gli obiettivi formativi annuali;
- il **Piano delle Azioni Positive (PAP)**, che contiene le iniziative programmate dall'Office volte alla rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione delle parti opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne.

L'Office Régional du Tourisme conta 45 dipendenti, secondo quanto dettagliato nella sezione dedicata. L'art. 6 del DM 132/2022 prevede la redazione del PIAO con struttura semplificata per gli enti con meno di 50 dipendenti: è quindi questa la struttura del presente documento. Si è tuttavia ritenuto indispensabile partire dal Valore pubblico generato dall'Ente, con una sezione dedicata, mentre non è prevista la sezione relativa al 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	<a href="mailto:office@turismo.vda.legalmail.it">office@turismo.vda.legalmail.it</a>
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 della legge che lo istituisce, l'Office Régional du Tourisme opera nel rispetto delle direttive regionali, che 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: redatte per la prima volta nel 2009 per il triennio 2010-2012 e approvate dal Consiglio regionale (deliberazione n. 822/XIII del 21 ottobre 2009), le direttive 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 stesse 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, e ai sensi della Legge regionale, la Giunta regionale 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 2025, 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.

Sono organi dell'Office Régional du Tourisme:

- 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 L.r. 9/2009 hanno successivamente introdotto, a decorrere dal 2022, la figura del **Direttore Amministrativo** dell'Office Régional du Tourisme, cui compete la responsabilità della gestione amministrativa e contabile dell'Ente. L'incarico di Direttore Amministrativo è stato rinnovato con provvedimento del Generale n. 71 del 30 dicembre 2024 a decorrere dal 1° gennaio 2025 per un triennio.

## Analisi del contesto interno

L'Office Régional du Tourisme, 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. La **sfida dell'armonizzazione dell'accoglienza turistica attraverso il superamento del "campanilismo"**, alla base della legge, è stata in gran parte vinta: oggi l'organico dell'Ente è 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 del superamento della frammentazione per evolvere verso un sistema turistico regionale integrato, sistemico e più organizzato.

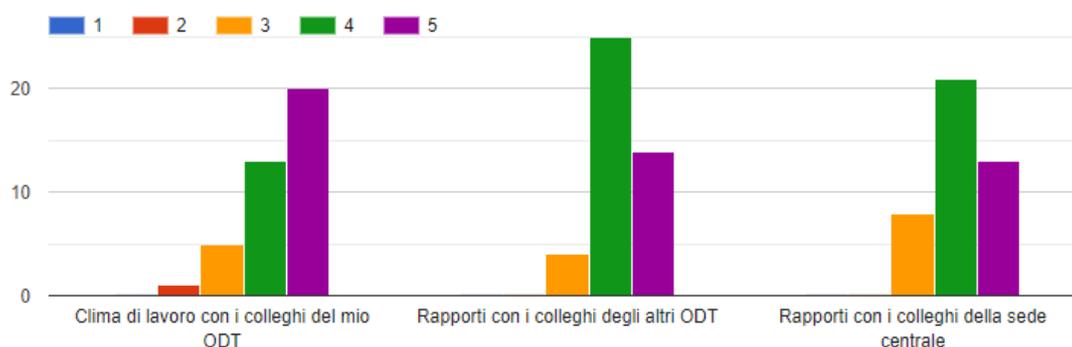
A livello interno non si registrano criticità significative: gli uffici territoriali si supportano a vicenda in caso di necessità di copertura dei front office, prestandosi a cambiare i propri turni di riposo e a modificare anche temporaneamente la propria sede di lavoro; le interlocuzioni con il Direttore 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 restituisce un dato particolarmente positivo sul contesto relazionale e sul benessere dei collaboratori.

## CLIMA DI LAVORO



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



Le dinamiche del personale, attraverso forme di mobilità in entrata e in uscita, hanno avviato nel 2024 un **percorso che mira a portare l'Ente a completare la propria pianta organica**: dopo anni di difficoltà in questo senso, la collaborazione con gli enti del comparto e la procedura selettiva avviata a gennaio 2025 mirano a completare un organico che intreccia esperienza e nuove energie.

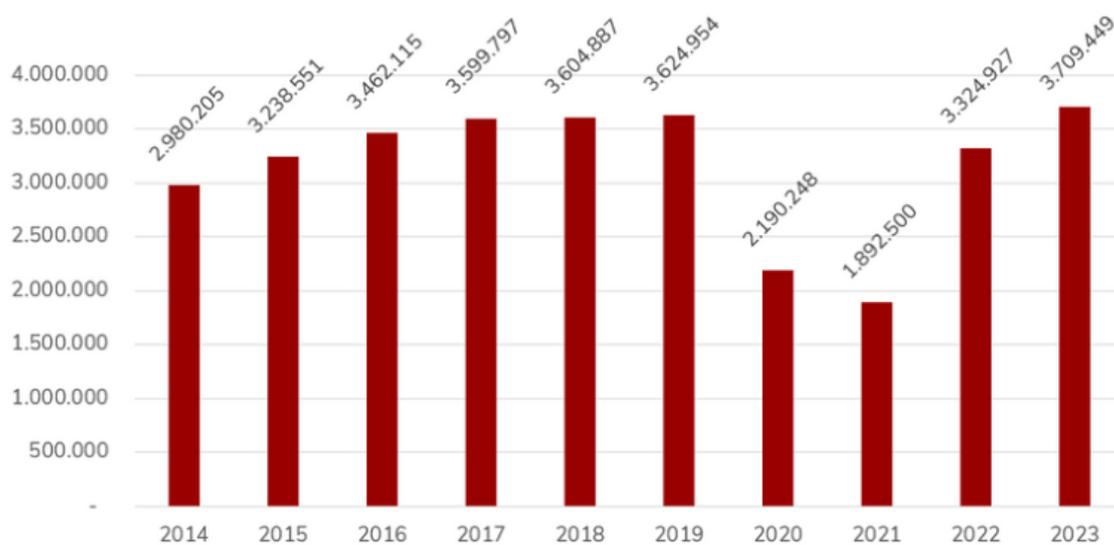
Il triennio 2025-2027 sarà quindi segnato dal lavoro per conservare un equilibrio corretto tra la componente del personale che vive l'ultimo tratto del proprio percorso lavorativo e chi invece entra nel mondo dell'Office. Sebbene non siano previsti pensionamenti nel 2025, 5 collaboratori potrebbero maturare i requisiti per il pensionamento nel triennio; allo stesso tempo, tra 2024 e 2025 sono 6 i nuovi dipendenti di cui è avvenuta o prevista l'entrata in servizio. Si tratta di **una dinamica di ricambio generazionale interessante e di grande potenzialità**, che segnerà l'evoluzione dell'azione dell'Ente a servizio del proprio territorio.

## Analisi del contesto esterno

L'Office Régional du Tourisme è un punto di contatto tra due mondi complementari: da una parte ci sono i soggetti che operano, con i titoli più diversi, nella creazione e nella gestione dell'offerta turistica valdostana; dall'altro ci sono quindi i turisti, che spesso hanno nell'incontro con la comunicazione dell'Office il primo punto di contatto con la realtà regionale. L'attività dell'Ente mira quindi a favorire il più possibile una **relazione armonica intorno all'offerta turistica, tra chi la compone e chi ne fruisce**. Intorno a questa relazione si costruisce l'operato dell'Ente.

## TURISTI

Dopo l'emergenza pandemica, i flussi turistici in Valle d'Aosta hanno segnato una forte ripresa: **il 2023 è stato l'anno record per i numeri raggiunti dal sistema regionale**. Tanto per le presenze (3.700.000) quanto per gli arrivi (1.345.000), i dati registrati restituiscono un quadro in crescita, come evidenziato dalla tabella sottostante. Al momento della redazione di questo documento, i dati completi del 2024 non sono ancora disponibili.



PRESENZE TURISTICHE IN VALLE D'AOSTA – ANNI 2014-2023

I record assoluti del 2023 hanno un riscontro diretto sugli ingressi degli utenti presso gli uffici del turismo, come evidenziato dalla tabella sottostante. Nel 2024 viene invece rilevata una diminuzione di presenze complessiva, che però sembra essere legata a situazioni puntuali e contingenti connesse anzitutto con situazioni contingenti legati a singole località.

## Ingressi utenti negli uffici 2021/2024

	2021	2022	2023	2024
Aosta	47.711	88.349	100.788	84.439*
Courmayeur	25.203	48.410	54.767	54.515
Cogne	15.930	37.656	42.212	35.079 *
Cervinia	17.901	32.420	34.501	25.041 *
Champoluc	17.808	23.616	24.841	23.548
Gressoney-Saint-Jean	13.477	19.395	19.474	18.206
Antey-Saint-André	8.793	12.638	12.812	12.569
Valtournenche	9.072	11.202	12.534	12.677
Gressoney-La-Trinité	6.293	9.909	12.384	11.402
Brusson	5.254	5.625	5.535	5.815
Saint-Vincent	4.587	4.998	5.583	5.467
Pont-Saint-Martin	3.167	4.146	4.950	4.800
<b>TOTALE</b>	<b>175.196</b>	<b>298.364</b>	<b>330.381</b>	<b>293.918 *</b>

\* Rispetto ai dati registrati, è importante evidenziare che:

- il dato di Aosta è verosimilmente da leggersi in connessione con la limitata accessibilità dei siti monumentali romani di Aosta, i cui biglietti vengono venduti anche nell'ufficio del capoluogo;
- il dato di Cogne è strettamente connesso con il periodo di inaccessibilità della località a seguito dell'alluvione di giugno;
- il dato di Cervinia è strettamente connesso alla riduzione dei flussi nel periodo successivo all'alluvione di giugno, oltre a un malfunzionamento del sensore in ingresso;
- il dato di La Thuile è assente a causa del trasferimento dell'ufficio verso la nuova sede.

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.

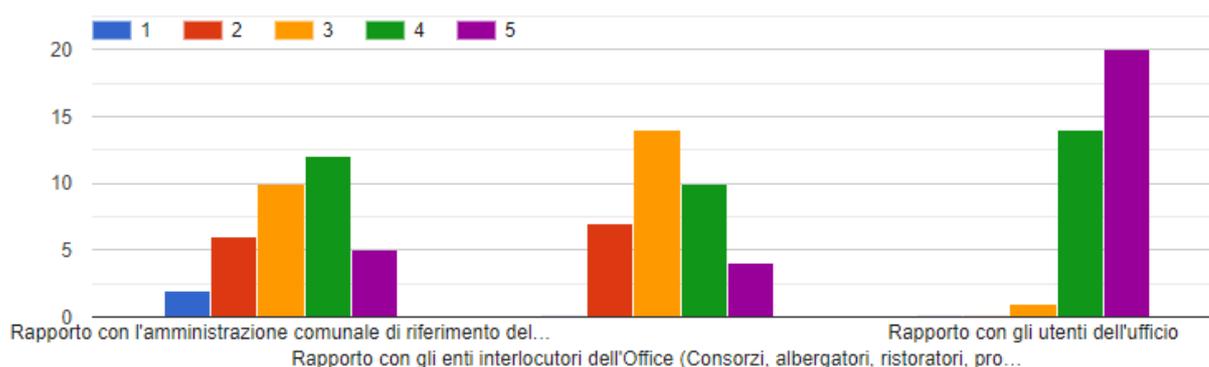
## OPERATORI E PLAYER DELL'OFFERTA TURISTICA

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 credere limitatamente 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.

### 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 2025-2027 è stato approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 27 del 13.01.2025. Il bilancio di previsione pluriennale 2025-2027 è stato redatto in base alle disposizioni contabili dettate dal D.Lgs 118/2011 e nel rispetto dei principi contabili contenuti nel medesimo D.Lgs. Nella formulazione delle previsioni in entrata e in spesa, si è tenuto conto delle previsioni assestate 2024-2026 e dell'accordo collettivo regionale di lavoro per il rinnovo contrattuale per il triennio economico 2022-2024 delle categorie, sottoscritto il 6 dicembre 2024.

Le entrate dell'Ente sono costituite anzitutto 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 2025, 2026 e 2027, ammonta a € 3.750.000.

Un importante impatto sul bilancio preventivo è quello dell'accordo per il **rinnovo contrattuale delle categorie**, che prevede sostanziali e importanti adeguamenti: è stata necessaria quindi l'applicazione dell'avanzo accantonato e di una quota di avanzo libero al primo esercizio del bilancio di previsione 2025-2027, per consentire adeguati stanziamenti necessari all'erogazione, nei tempi previsti dall'accordo stesso, degli arretrati contrattuali relativi al triennio 2022-2024, ammontanti complessivamente ad € 784.000,00.

La ripartizione delle risorse finanziarie evidenziate nel Bilancio Previsionale 2025-2027, rispecchia gli obiettivi che l'Office Régional du Tourisme si è dato nel rispetto delle direttive regionali e in conformità alle proprie competenze istituzionali, alle proprie possibilità operative e gestionali.

In particolare, per la parte spesa del bilancio di previsione pluriennale è possibile evidenziare quanto segue:

- **Spese base di funzionamento**, da sostenere al fine di mantenere attivi e aperti al pubblico gli uffici del turismo per l'assolvimento delle proprie funzioni istituzionali. Tali spese includono le spese per il personale adeguate al nuovo accordo collettivo regionale di lavoro, per il mantenimento e il funzionamento delle sedi degli Offices du Tourisme e della sede centrale (locazioni, connessione internet, servizi telefonici, energia elettrica, riscaldamento, impianti anti-intrusione, cancelleria, materiale base di consumo, spese di pulizia, spese per il responsabile della prevenzione e della sicurezza sui luoghi di lavoro, per il medico del lavoro, per il software gestionale in uso agli uffici ecc.), i costi per le assicurazioni, per imposte e tasse e il compenso per il revisore dei conti. Queste ammontano a complessivi euro 4.055.700 per l'anno 2025, euro 3.259.400 per il 2026 ed euro 3.261.400,00 per il 2027;
- **Spese per consentire l'operatività dell'Office**, comprendenti i costi per la progettazione grafica e la stampa del materiale informativo e promozionale, i costi per l'organizzazione delle manifestazioni e delle attività sul territorio regionale e la relativa comunicazione, per azioni di webmarketing a sostegno della rassegna estiva Musicastelle, per l'acquisto di materiale promozionale da destinare alla vendita oltre alle eventuali spese

d'investimento per l'acquisto di software, hardware, attrezzature d'ufficio ammontanti, complessivamente, ad euro 359.800 per l'anno 2025, euro 370.600 per l'anno 2026 ed euro 367.600 per il 2027;

- **Contributi economici ad enti pubblici, enti privati, associazioni, comitati e istituzioni:** euro 130.000 per ciascun anno. Si tratta di contributi da concedere a Comuni/Enti/Associazioni per sostenere l'organizzazione di eventi e manifestazioni di animazione locale, a seguito di un bando in scadenza alla fine del mese di febbraio. Tale attività non rientra tra le funzioni previste dalla legge regionale istitutiva dell'Ente ma è prevista dalle direttive regionali per l'Office Régional du Tourisme ed è disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Ente;
- **Fondi e accantonamenti** ammontanti complessivamente a euro 64.000 per l'anno 2025, euro 65.000 per l'anno 2026 ed euro 66.000 per l'anno 2027 e comprendenti il Fondo di riserva di euro 14.000,00 per ciascun anno e il Fondo di accantonamento per i rinnovi contrattuali 2025/2027.

Nelle seguenti tabelle sono evidenziate le componenti complessive del bilancio finanziario 2025-2027.

TITOLI dell'ENTRATA	2025	2026	2027
AVANZO E FONDI	784.000		
TITOLO 1- Entrate di natura tributaria, contributiva e perequativa			
TITOLO 2 – Trasferimenti correnti	3.750.000	3.750.000	3.750.000
TITOLO 3 – Entrate extratributarie	75.500	75.000	75.000
TITOLO 4 – Entrate in conto capitale			
TITOLO 5 – Entrate da riduzione di attività finanziarie			
TITOLO 6 – Accensione prestiti			
TITOLO 7 – Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere			
TITOLO 9 – Entrate per conto terzi e partite di giro	1.296.000	1.296.000	1.296.000
<b>Totale</b>	<b>5.905.500</b>	<b>5.121.000</b>	<b>5.121.000</b>

TITOLI della SPESA	2025	2026	2027
DISAVANZO			
TITOLO 1 – Spese correnti	4.603.500	3.817.000	3.817.000

TITOLO 2 – Spese in conto capitale	6.000	8.000	8.000
TITOLO 3 – Spese per incremento attività finanziarie			
TITOLO 4 – Rimborso prestiti			
TITOLO 5 – Chiusura anticipazioni da istituto tesoriere			
TITOLO 7 – Uscite per conto terzi e partite di giro	1.296.000	1.296.000	1.296.000
<b>Totale</b>	<b>5.905.500</b>	<b>5.121.000</b>	<b>5.121.000</b>

## Analisi SWOT

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- capillarità degli uffici sul territorio regionale</li> <li>- unicità dell'Ente a garanzia di un'immagine armonica e coordinata su tutto il territorio</li> <li>- personale preparato e profondo conoscitore dell'offerta turistica</li> <li>- buon clima interno ed elevato grado di collaborazione tra gli uffici</li> <li>- riconoscimento del ruolo dell'Ente nel panorama turistico regionale</li> <li>- trasversalità di contatto con le diverse strutture dell'Amministrazione regionale e degli enti pubblici</li> <li>- collaborazioni con i principali player dell'offerta turistica regionale: Adava, Soprintendenza regionale ai beni culturali, Skyway, Società impianti a fune, Associazione Forte di Bard...</li> <li>- banca dati unica per le informazioni turistiche regionali, costantemente aggiornato dagli operatori dell'Ente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- aggravio sempre maggiore delle incombenze amministrative per la gestione dell'ente, con conseguente rallentamento dell'azione</li> <li>- costi di gestione delle sedi elevati (corrente elettrica e riscaldamento)</li> <li>- limitata adattabilità dello strumento del bilancio armonizzato in relazione alla natura dell'attività dell'ente (forte stagionalità, limitatezza delle spese di investimento)</li> <li>- ubicazione di alcuni uffici in posizione non idonea ad intercettare il flusso turistico pedonale della località con conseguente registrazioni di numeri di utenti bassi</li> </ul>
OPPORTUNITÀ	MINACCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- protagonismo sempre maggiore del settore turistico nella realtà valdostana</li> <li>- attivazione di sinergie con altri player turistici del territorio (anche eventualmente privati) per la condivisione di spazi e la creazione di progetti</li> <li>- sviluppo di progetti di rete che vedano l'Office come punto di riferimento per azioni di networking, anche in relazione alle numerose opportunità di sviluppo progettuale a livello regionale, interregionale e transfrontaliero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- possibile inadeguatezza della forma pubblica (contratti di lavoro, gestione amministrativa) alla dinamicità necessaria per operare in modo efficace nel mondo del turismo</li> </ul>

## SEZIONE 2

# VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE

### 2.1 VALORE PUBBLICO

L'Office Régional du Tourisme rappresenta il **punto di contatto 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.

#### MISSIONE E VALORE VERSO IL TURISTA IN VALLE D'AOSTA

Sul fronte della domanda turistica, Office si pone come **missione** di:

- 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'azione dell'ente si esplica anzitutto in **un'azione strutturata di 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.

Sempre più protagonista è poi l'**attività di back office**, necessariamente multicanale e soggetta a un continuo processo di aggiornamento. 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 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.

## MISSIONE E VALORE VERSO IL SISTEMA DELL'OFFERTA TURISTICA VALDOSTANA

Sul fronte dell'offerta, la missione istituzionale può essere declinata come segue:

- 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 valorizzazione e sostegno;
- 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 migliorando l'esperienza 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;
- 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.

## 2.2 PERFORMANCE

### 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 e ha acquisito con nota del 24 marzo 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.

### 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** presso gli utenti degli uffici del territorio avviene:

- 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), la customer satisfaction viene raccolta mediante la somministrazione di appositi e specifici questionari di gradimento.

Nella definizione degli obiettivi alle diverse unità organizzative si fa riferimento agli obiettivi strategici dell'Ente, indicati nell'Albero delle Performance, declinati per ciascuna unità organizzativa/ufficio in obiettivi operativi/gestionali secondo lo schema che segue con riferimento al 2024:

OBIETTIVI	Priorità 1 Obiettivo strategico A	Priorità 1 Obiettivo strategico B	Priorità 2 Obiettivo strategico A	Priorità 2 Obiettivo strategico B
<b>Uffici del territorio</b>	Customer satisfaction utenti	Puntuale e tempestivo aggiornamento della banca dati VIT	Vendita servizi e prodotti turistici anche per conto terzi  Massimizzazione delle vendite	
<b>Ufficio eventi e comunicazione</b>		Puntuale e tempestivo aggiornamento della APP Vda Events, del sito BookingVdA e della newsletter  Aumento fan e follower canali social		Efficiente organizzazione degli eventi a organizzazione diretta  Customer Satisfaction partecipanti
<b>Ufficio editoria</b>	Ideazione, stampa e produzione materiale informativo nel rispetto delle scadenze pianificate e delle indicazioni provenienti dagli Odt e dal DG  Customer satisfaction OdT			

<b>Ufficio gare</b>	Espletamento procedure acquisto servizi di grafica e stampa in tempo utile al rifornimento degli OdT			Acquisto beni e servizi funzionali all'organizzazione degli eventi in tempo utile per il loro migliore svolgimento
<b>Ufficio affari generali</b>	Puntuale ed efficiente attivazione dell'assistenza su logistica e servizi degli uffici  Customer satisfaction Uffici del territorio			Efficientamento delle tempistiche istruttorie per la concessione e la liquidazione dei contributi.  Customer satisfaction richiedenti
<b>Ufficio contabilità</b>			Gestione convenzioni con i player convenzionati; puntuale e regolare controllo degli incassi per la rendicontazione mensile/trimestrale  Customer satisfaction player convenzionati	

Per la valutazione dei singoli risultati, il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dell'Office Régional du Tourisme si basa sul raggiungimento degli obiettivi di struttura e/o individuali (componente  $\alpha$ ) e sui comportamenti organizzativi dimostrati (componente  $\beta$ ).

Per il personale delle categorie, il peso attribuito alla componente  $\alpha$  è pari al 30% mentre quello attribuito alla componente  $\beta$  è pari al 70%. Il sistema di calcolo si articola in tre passaggi fondamentali:

- attribuzione di un punteggio di risultato ad  $\alpha$  in funzione del raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- attribuzione di un punteggio a  $\beta$  in funzione della valutazione dei comportamenti organizzativi;
- calcolo del punteggio totale individuale.

Ad ogni obiettivo sono associati uno o più indicatori, finalizzati alla misurazione del grado di conseguimento dell'obiettivo.

Il rapporto tra il valore dell'indicatore e il relativo grado di conseguimento esprime, in fase di valutazione, il livello di raggiungimento di ciascun obiettivo. La somma ponderata del livello di raggiungimento di ciascun obiettivo rappresenta il punteggio complessivo conseguito.

La fase di redazione del PIAO corrisponde con quella del confronto interno e con i portatori di interesse sull'azione dell'Office Régional du Tourisme per il triennio 2025/2027. Con successiva determinazione saranno quindi assegnati gli obiettivi di performance (di struttura e individuali) al personale delle categorie per l'anno 2025, integrati con gli obiettivi del Direttore generale e del Direttore Amministrativo. Il PIAO sarà quindi integrato con tali indicazioni.

## 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 e 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 ed alla bozza di aggiornamento del 16 dicembre 2024, in fase di consultazione pubblica) 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.

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. Il link all'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. Da gennaio 2024 si è dato maggiore rilievo al sopraccitato avviso mediante link allo stesso a partire dalla home page del sito.

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 2025 e relativo all'anno 2024 (monitoraggio prodromico alla stesura della Relazione annuale anno 2024 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 2024 – 2026 redatta lo scorso anno viene confermata con minimi aggiornamenti ed integrazioni per l'anno 2025, poiché si sono verificate le seguenti circostanze:

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

**I soggetti interni all'Ente coinvolti nel processo di adozione del PTPCT 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 PPR, 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 PPR** 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 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 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;
- la **Corte dei conti**, che partecipa ordinariamente all'attività di prevenzione attraverso le sue fondamentali funzioni di controllo;
- le **Strutture prefettizie** che forniscono, 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 2022, presentata al Parlamento dal Ministero dell'Interno e trasmessa in data 3 gennaio 2024 alla Presidenza della Camera dei Deputati (doc. XXXVIII, n. 1) e versioni di precedente pubblicazione;
- le Relazioni sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia (DIA) per il I semestre 2020, il II semestre 2020, il I semestre 2021, il II semestre 2022, il I semestre 2023 ed il II semestre 2023 presentate al Parlamento dal Ministro dell'Interno e trasmesse alla Presidenza della Camera dei Deputati.

Per quanto riguarda il contesto territoriale, la situazione della criminalità riferita al 2023 colloca il capoluogo valdostano al 67° posto tra le province italiane, secondo la classifica nazionale elaborata da "Il Sole 24 Ore" sulla base dei dati forniti dal Dipartimento di Pubblica sicurezza del Ministero dell'Interno.

Il dato deriva dall'incremento generale, rispetto agli anni precedenti, del numero di denunce per reati (il numero complessivo è 3.685, pari a 2.995,5 denunce ogni centomila abitanti), soprattutto quelli legati allo sfruttamento della prostituzione e alla pornografia minorile (10 denunce) e i reati violenti (tentati omicidi, omicidi colposi, percosse e danneggiamenti). Considerevoli sono state anche le denunce per furti (897) e truffe/frodi informatiche (658), che costituiscono una minaccia quotidiana all'integrità dei patrimoni ed evidenziano una diffusa espansione della nuova criminalità digitale, che colpisce prevalentemente le fasce più vulnerabili della popolazione, in particolare gli anziani. Una particolare attenzione deve essere riservata al reato di estorsione (31 denunce) che, sebbene non sia tra i più ricorrenti, è però sintomo della presenza – a livello locale – di attività di criminalità organizzata, il cui radicamento è verosimilmente favorito da un tessuto economico fragile, ove sono insediate imprese di piccole dimensioni più vulnerabili rispetto a questi fenomeni criminali.

Infatti 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 secondo semestre 2023. 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.

Oltre a evidenziare un peggioramento delle condizioni di sicurezza della popolazione, l'aumento delle denunce è indice di maggiore propensione dei cittadini a non subire passivamente, ma ad avvalersi dei canali necessari per perseguire coloro che commettono gli illeciti. Si tratta di un fattore positivo in termini di sviluppo della consapevolezza civica, che deve però essere sostenuto attraverso misure di prevenzione più efficaci, maggiore presidio delle forze dell'ordine e potenziamento delle iniziative educative dirette, in particolar modo, ai ragazzi e ai giovani adulti.

#### 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 confronto sugli uffici del turismo, il relativo ruolo e la relativa ubicazione, in maniera tale da condividere i ragionamenti e le scelte ed evitare che relazioni privilegiate o pressioni da parte di qualche amministratore possano sbilanciare le scelte, a parità di requisiti e situazioni, in favore di un Comune piuttosto che di un altro.

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

- 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;
- 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;
- l'assegnazione di **obiettivi individuali di performance attinenti agli adempimenti in**

**tema di anti-corrruzione e trasparenza:** 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 alla quasi totalità delle 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 PPR 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 e 2022 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:

- la formazione in materia di anticorruzione;
- il Codice di comportamento;
- l'indicazione dei criteri di rotazione del personale e le misure alternative alla stessa;
- la gestione dei conflitti di interessi;
- il ricorso all'arbitrato;
- l'attribuzione di incarichi dirigenziali con la definizione delle cause ostative al conferimento e la verifica dell'insussistenza delle cause di incompatibilità;
- i controlli sui precedenti penali ai fini dell'attribuzione degli incarichi e dell'assegnazione ad uffici;
- il divieto di pantouflage;
- la tutela del dipendente o del segnalatore esterno che effettua segnalazioni di illecito;
- i protocolli di legalità o Patti d'Integrità per gli affidamenti;
- 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 45 dipendenti, 33 sono negli uffici del turismo addetti al front office e solo 12 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 PPR 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, 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 (a partire da gennaio 2025 tale Portale verrà sostituito con una piattaforma di Amministrazione Trasparente, fornita da altro operatore economico e dialogante con i software amministrativi per una maggiore automatizzazione dei flussi di pubblicazione), collegato con apposito link al proprio sito internet istituzionale [www.turismo.vda.it](http://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 amministrative 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 sino al 31.12.2024 sono state 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 (esteticamente 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.

A partire dal mese di gennaio 2025, avviene la **migrazione dei dati ad un nuovo portale di Amministrazione trasparente** reso disponibile dall'operatore economico WinxPal S.r.l., già fornitore dei software applicativi amministrativi (provvedimenti, protocollo, contabilità). Il cambio del portale di pubblicazione dei dati della Trasparenza permette di andare progressivamente verso una soluzione maggiormente automatizzata e una fruizione più immediata ed intuitiva per l'utenza a prezzi accessibili per l'Ente.

#### 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/PPR 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 e, a partire da giugno 2025, da nuovo dipendente dell'area affari generali, acquisti e gare,

assunto mediante istituto della mobilità volontaria). 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 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 comunque valutato ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili di servizio, dei rispettivi settori di competenza e dei singoli dipendenti dell'Ente.

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

Non devono essere pubblicati:

- i dati personali non pertinenti, compresi i dati previsti dall'art. 26 comma 4 del D.Lgs. 33/2013 (dati da cui sia possibile ricavare informazioni relative allo stato di salute o alla situazione di disagio economico – sociale);
- i dati sensibili o giudiziari che non siano indispensabili rispetto alle specifiche finalità della pubblicazione;
- le notizie di infermità, impedimenti personali o familiari che causino l'astensione dal lavoro del dipendente pubblico;

- le componenti della valutazione o le altre notizie concernenti il rapporto di lavoro tra il dipendente e l'amministrazione che possano rilevare taluna delle informazioni di cui all'art. 4, comma 1 lett. d) del D.Lgs. 196/2003 (dati sensibili: dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni, organizzazione a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale).

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quelli da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, ad eccezione di quelli per i quali la normativa vigente prevede un termine diverso. Il cambio di portale a partire dall'anno 2025 darà l'occasione all'Ente di rivedere la documentazione pubblicata e di procedere all'eliminazione dei documenti anteriori alla finestra di pubblicazione obbligatoria.

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:

- **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. Anche per l'anno 2024 alcuni dipendenti hanno partecipato on line a tale evento, organizzato a Roma in data 17 dicembre. Tale adesione verrà senz'altro confermata, visto l'interesse degli argomenti trattati, nel caso l'evento venga ripetuto nei prossimi anni.
- **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 2025 deve poi essere calendarizzato un aggiornamento in materia di anticorruzione e trasparenza, 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: office@turismo.vda.legalmail.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 verificata 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 i contatti sopra riportati

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](http://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 risulta 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 2024 è stata accolta n. 1 istanza di accesso civico generalizzato - settore gare ed appalti - richiesta spesa sostenuta nel triennio 2021-2023 per la formazione del personale dipendente in materia di contratti pubblici da parte di AssoRup.

Non sono stati registrati accessi documentali per l'area affidamenti/gare ed è stata registrata n. 1 istanza di accesso documentale per l'area risorse umane.

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.

In Amministrazione Trasparente verrà pubblicato un 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](http://www.turismo.vda.it).

Verrà trasmessa a tutti i dipendenti dell'Ente copia del nuovo PIAO 2025/2027 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 13 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.

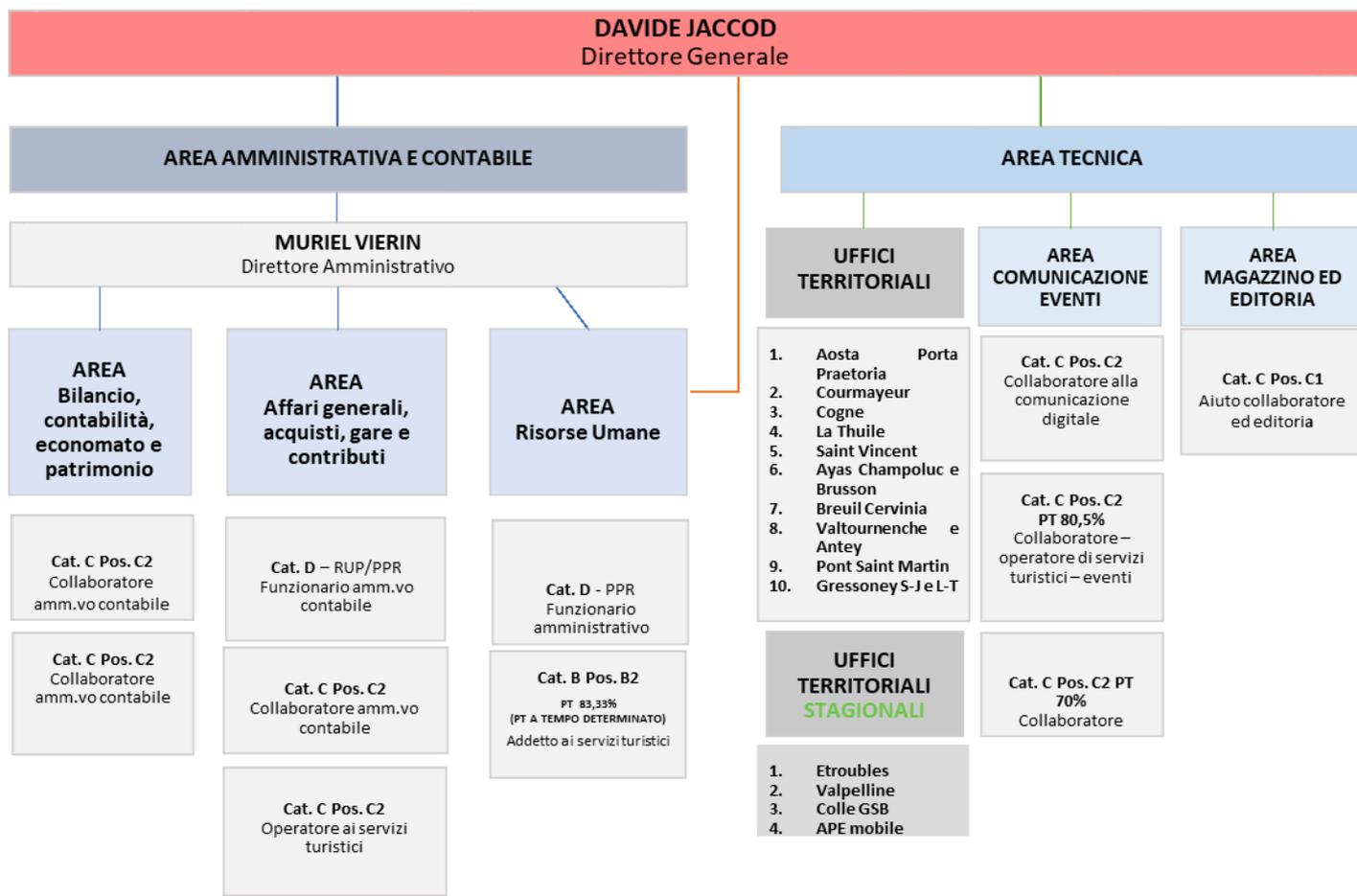
I contenuti della sezione sono integrati, infine, da quanto riportato nell'Appendice - Organizzazione e capitale umano, relativamente al lavoro agile e ai fabbisogni di personale.

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.

#### 3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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.

La dotazione organica dell'Ente è articolata in due macro aree organizzative: la **sede centrale amministrativa** e gli **uffici del turismo** sul territorio: 10 aperti tutto l'anno e 4 soltanto in periodo estivo, di cui uno in convenzione con l'associazione Au Pays du Saint Bernard, l'altro mobile grazie all'acquisto, nel 2022 di un'Ape appositamente predisposta e attrezzata.



Con deliberazione n. 572 del 20 maggio 2024 la Giunta regionale ha approvato la rideterminazione della dotazione organica dell’Ente Office Régional du Tourisme – Ufficio Regionale del Turismo, ai sensi dell’art. 7, comma 4, lettera B) della l.r. 9/2009, che prevede un numero complessivo di dipendenti a tempo indeterminato pari a 49.

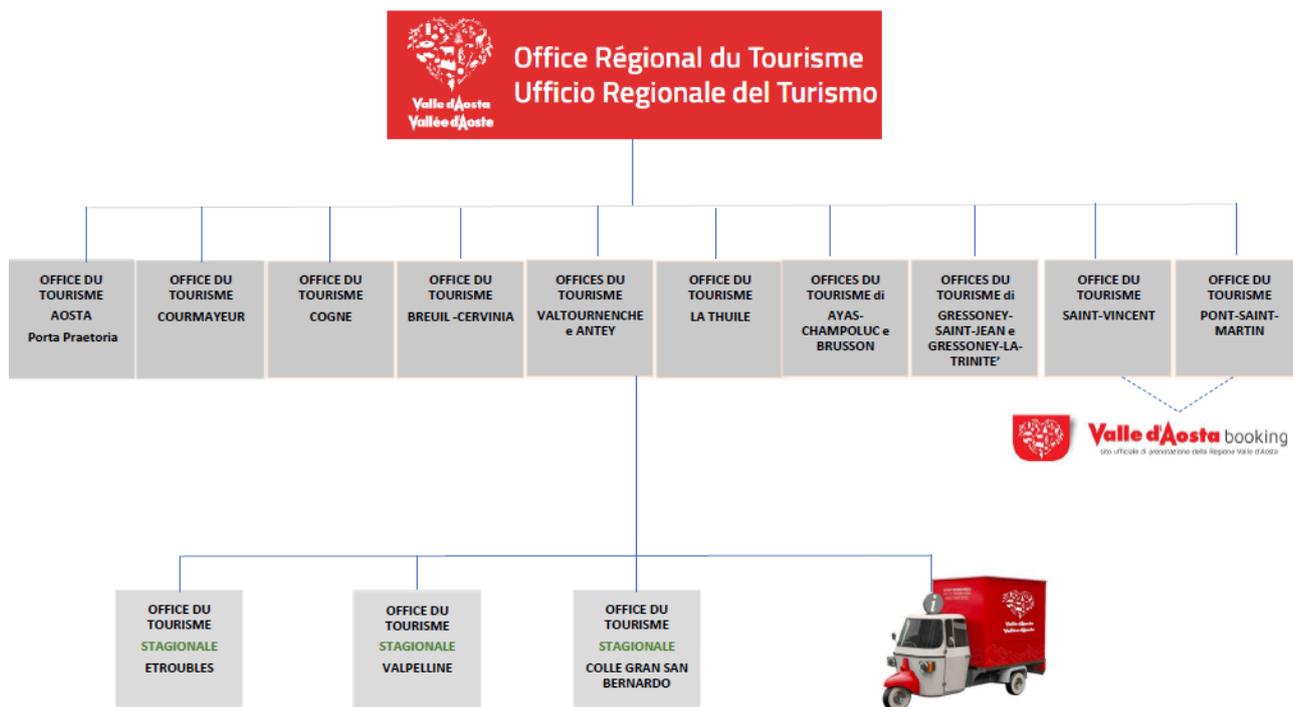
Alla fine dell’anno 2024, per opera di cessazioni intervenute a vario titolo (dimissioni, mobilità, pensionamenti), il numero del personale delle categorie in forza a tempo indeterminato è pari a 45, di cui un funzionario in aspettativa per incarico da Direttore Amministrativo, con diritto alla conservazione del posto. I posti ancora da assegnare sono 4 e riguardano:

- la sede centrale ed amministrativa (Ufficio gare e acquisti)
- gli uffici del turismo di Ayas-Champoluc/Brusson, Gressoney-Saint-Jean, Étroubles.

Ai 45 collaboratori dell’Office, tra cui un funzionario in aspettativa per incarico di Direttore amministrativo, si aggiunge il Direttore Generale.

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).

Gli uffici territoriali, a loro volta, sono articolati come segue.



La dotazione organica, come approvata, 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 2025, è rappresentato nell'Allegato 7.

## 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.

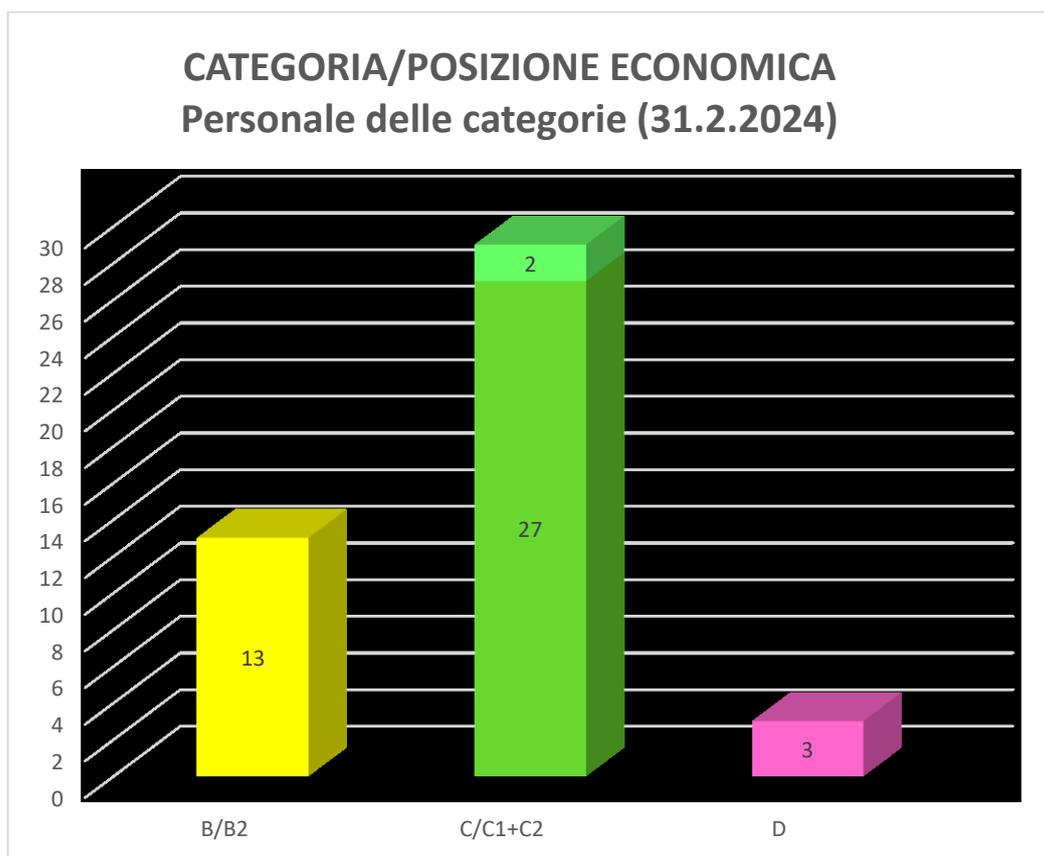
Con l'articolo 7 della L.r. 5 agosto 2021 n. 23, che ha introdotto i commi 4 bis e 4 ter all'articolo 7 della L.R. 9/2009, è stata prevista, a decorrere dal 1° gennaio 2022, la figura del Direttore Amministrativo dell'Office Régional du Tourisme, al quale sono affidate la gestione e la responsabilità amministrativa e contabile dell'Ente.

Al 1° gennaio 2025, 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 (2025-2027) per la copertura del posto da Direttore Amministrativo.

## PERSONALE DELLE CATEGORIE

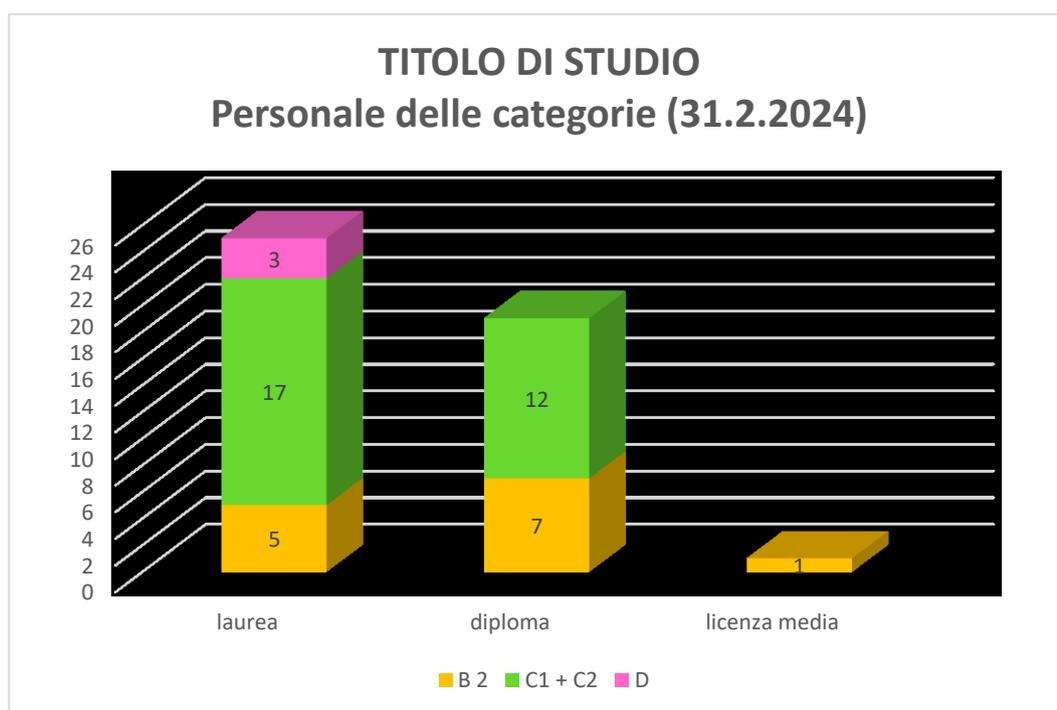
La composizione del capitale umano distribuito **per categoria e posizione economica** di seguito rappresentata, al lordo del funzionario in aspettativa per incarico dirigenziale, evidenzia una prevalenza di personale di categorie e posizione economica C2.



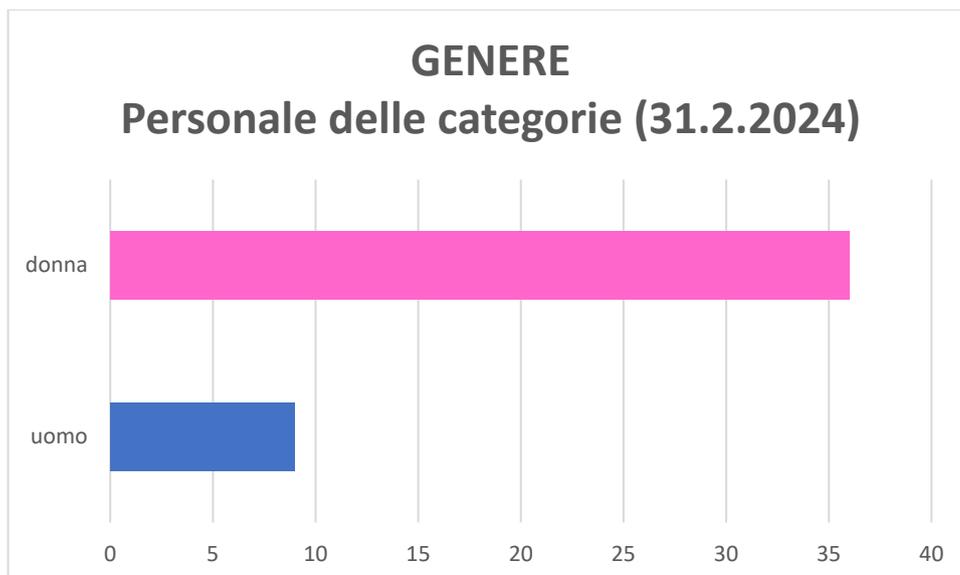
Segue il personale appartenente alla categoria/posizione B/B2, sul cui futuro l'Ente sta riflettendo, nell'ottica della valorizzazione delle competenze del personale ivi inserito. Infatti, in relazione alla discordanza tra capacità richieste ai professionisti del turismo di cui l'Office si avvale e alla 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 considerato inoltre che il titolo di studio in possesso del personale dell'Office è per lo più superiore al titolo di studio richiesto per l'accesso alla categoria (in particolare, dei 13 collaboratori di categoria B, 7 sono in possesso di un titolo di studio di scuola superiore e 5 universitario), **l'Ente mira alla graduale sostituzione dei dipendenti di categoria B cessati con dipendenti di categoria C**, fermo restando quanto indicato all'Art. 3 (*Disposizioni in materia di personale per gli altri enti del comparto pubblico regionale*) comma 1 della Legge regionale 17 dicembre 2024, n. 29. 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 2025/2027). Modificazioni di leggi regionali.*

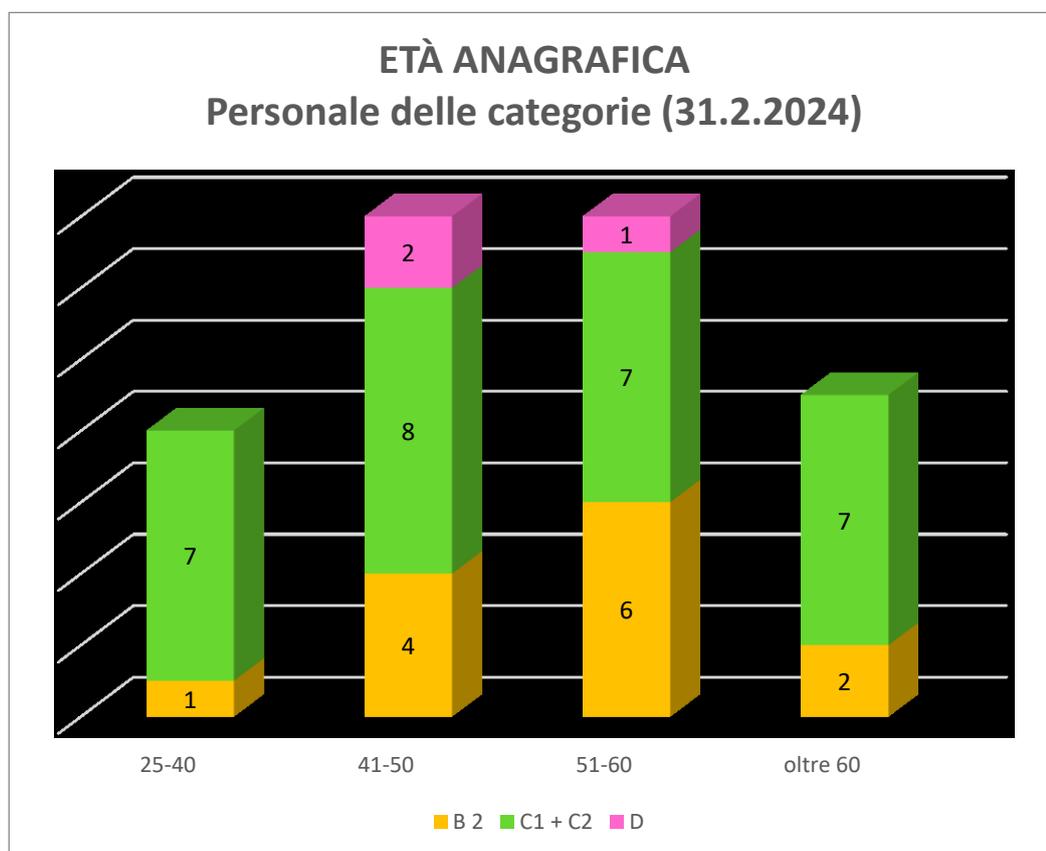
Ciò comporterà un'inevitabile maggiore esposizione economica sulla spesa del personale dell'Ente, a beneficio tuttavia sia della qualità dei servizi erogati sia del riconoscimento, anche in termini retributivi, delle competenze dei dipendenti.



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



La composizione del capitale umano **per età anagrafica**, di seguito rappresentata, **considerato anche il requisito dell'anzianità di servizio** maturato anche in amministrazioni diverse da Office, potrebbe portare un numero di dipendenti pari a 5 con diritto al collocamento in riposo volontario nel prossimo triennio. Di fatto nessun collaboratore nel triennio maturerà i requisiti prescritti per la cosiddetta pensione di anzianità. Per tale ragione, non si è in grado di fare previsioni puntuali in termini di cessazione/assunzioni e si procederà quindi, di volta in volta, alla rideterminazione del proprio fabbisogno in ragione del turn over che verrà a crearsi, generando un risparmio di spesa congruo per la previsione di nuove assunzioni.



## 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, promo-commercializzazione, 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

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

Entrambi i Dirigenti sono supportati ciascuno da un funzionario titolare di Particolare posizione di responsabilità, come disciplinato dall'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. sottoscritto in data 12 dicembre 2023 tra la Regione autonoma Valle d'Aosta e le Organizzazioni sindacali locali.

## UFFICI TERRITORIALI

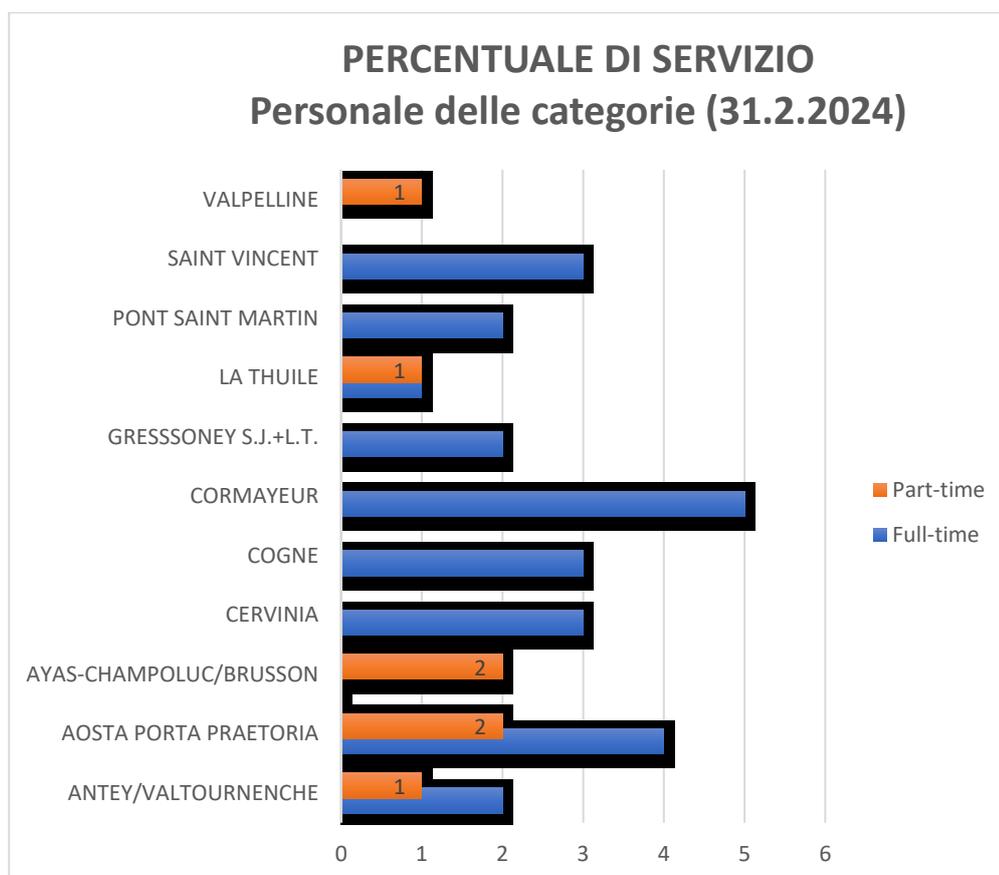
Gli uffici del turismo sul territorio sono collocati in 8 aree regionali e così individuati:

Area	Località sede dell'ufficio	Mesi di apertura
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	Étroubles	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	Ayas-Champoluc	Aperto 12 mesi
	Brusson	Aperto 12 mesi (con chiusure parziali)
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 ai colli del Piccolo e del Gran San Bernardo, gestiti in collaborazione con gli omologhi enti francese e svizzero, e un ufficio di informazioni turistiche mobile (un mezzo Ape opportunamente allestito e accessoriato) che viene attivato durante la stagione estiva e collocato in aree di grande passaggio turistico.

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 (con i mesi non lavorativi coincidenti con i mesi a bassa affluenza turistica).

Al 31.12.2024 la composizione degli organici degli uffici del turismo, tra lavoratori full time e lavoratori part time, risulta essere la seguente (al netto dei contratti a tempo determinato):



Il rapporto di lavoro a tempo parziale, unitamente allo smart working e ai permessi parentali e di assistenza dei familiari, costituisce misura organizzativa adottata 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 88.

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 2024, i dipendenti con rapporto di lavoro a tempo parziale di natura indeterminata sono 9 (di cui 2 presso la sede amministrativa centrale), a cui si aggiungono 3 dipendenti a cui è stato concesso un part time della durata di un anno.

### 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO AGILE

In continuità con la mappatura dei procedimenti e dei processi agibili da remoto (Allegato 10 al P.I.A.O. 2023-2025), lo smart working permane 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 è considerato un utile 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. Esso può inoltre ovviare alle esigenze logistiche connesse allo spazio di lavoro della sede amministrativa centrale (12 postazioni lavorative in un unico open space e spazi comuni molto limitati).

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 ampiamente 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**, la cui attività principale è il front office e che non è quindi agibile 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).

Nell'anno 2025, i collaboratori della sede amministrativa centrale hanno rinnovato il loro accordo di lavoro in modalità agile per un ulteriore triennio (2025-2027), portando in aumento il numero di giornate lavorative da rendere in presenza.

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.

## **SEDI TERRITORIALI**

Le attività di competenza delle sedi territoriali, incentrate sul front office, sono per loro natura **non agibili a distanza** 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.

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.

In linea generale anche ai lavoratori le cui attività sono totalmente agibili in modalità agile sono **richieste almeno 2 giornate 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 mensile, per i quali è richiesta la presenza in sede di tutti i dipendenti.

Il ricorso al lavoro agile pare essere funzionale anche 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 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;
- **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 dista 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**

A distanza di circa quattro anni dall'introduzione del lavoro agile, sulla base dell'esperienza ad oggi maturata, è possibile fornire considerazioni circa gli impatti, interni ed esterni, che si possono riscontrare.

## 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: 5 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.

## **3.3 PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE (PTFP)**

### **3.3.1 DEFINIZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE**

L'Art. 3 (*Disposizioni in materia di personale per gli altri enti del comparto pubblico regionale*) comma 1 della Legge regionale 17 dicembre 2024, n. 29, 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 2025/2027)*. *Modificazioni di leggi regionali*, prevede che per il triennio 2025/2027 gli enti di cui all'articolo 1, comma 1, della l.r. 22/2010 diversi dall'Amministrazione regionale e dagli Enti locali sono autorizzati a effettuare assunzioni a tempo indeterminato nel limite della spesa teorica calcolata su base annua con riferimento alle unità di personale, anche di qualifica dirigenziale, cessate dal servizio nell'anno precedente e 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. Sono fatte salve le assunzioni di personale autorizzate dai piani di programmazione del fabbisogno di personale adottati nell'anno precedente a quello di riferimento e non effettuate.

La norma, pertanto, ribadisce il principio per cui **la capacità assunzionale anche per il triennio 2025/2027 è data dal risparmio che si ottiene dalle cessazioni intervenute nell'anno 2024 non sostituite e dalle cessazioni programmate** in ciascuna delle annualità di riferimento 2025/2027.

Ai fini della determinazione del limite di spesa per ciascun anno 2025, 2026 e 2027, per quanto concerne il personale delle categorie, l'Ufficio risorse umane effettua i seguenti passaggi:

- verifica, da un file in uso sempre al citato Ufficio, dell'elenco nominativo del personale che cessato o che cesserà a vario titolo nel triennio, determinandone l'economia di spesa secondo il criterio del costo standard annuo (c.d. lordo azienda);
- 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 2025/2027 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 2024/2026 è stato approvato con deliberazione n. 572 del 20 maggio 2024 con cui la Giunta regionale ha approvato la rideterminazione della dotazione organica dell'Ente Office Régional du Tourisme – Ufficio Regionale del Turismo, ai sensi dell'art. 7, comma 4, lettera B) della l.r. 9/2009.

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, così approvata è vincolata al 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 2024 non sono state espletate procedure selettive per assunzione a tempo indeterminato/determinato né effettuate assunzioni a tempo indeterminato.

Delle due graduatorie esitate da procedure selettive attive nel 2024, conserva validità soltanto quella esitata dalla 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. Con Provvedimento del Direttore generale n. 44 del 19/08/2024, è stata dichiarata esaurita la graduatoria del concorso per titoli ed esami per l'assunzione a tempo indeterminato di un operatore di servizi turistici e collaboratore alla comunicazione approvata con PDG n. 155 del 2/09/2021 a cui l'Ente ha ricorso per l'attingimento di personale da assumere a tempo indeterminato.

**L'anno 2024 è stato connotato da notevoli flussi di variazione del personale** che hanno portato al presidio costante dell'aggiornamento della dotazione organica dell'Ente e del limite teorico della capacità assunzionale dell'Ente, come di seguito riportato.

#### **Cessazioni:**

- una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.2, full time, in servizio presso l'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria per cessione del contratto individuale di lavoro all'Agenzia Regionale Protezione Ambientale Valle d'Aosta (ARPA) a decorrere dal 1° gennaio 2024 (già considerata nel saldo della capacità assunzionale del 2024);
- una unità di personale di categoria B posizione economica e retributiva B2.2, full time, profilo professionale di addetto ai servizi turistici, in servizio presso l'Ufficio di Gressoney-Saint-Jean per dimissioni volontarie, con diritto alla conservazione del posto per 6 mesi ai sensi dell'art 29 comma 8 del T.U.D.C., a decorrere dal 1° settembre 2024 (conservazione del posto fino al 28.02.2025);
- una unità di personale di categoria B posizione economica e retributiva B2.4, full time, profilo professionale di operatore di servizi turistici, in servizio presso la sede amministrativa centrale con assegnazione all'area Affari generali, Ufficio archivio e protocollo per dimissioni con volontà di esercitare l'opzione della cd. Pensione anticipata della riforma Fornero, prorogata dalla legge di bilancio dello Stato per l'esercizio finanziario 2024, con decorrenza dal 1° ottobre 2024;
- una unità di personale di categoria B posizione economica e retributiva B2.2, part time al 33,33%, profilo professionale di addetto ai servizi turistici, in servizio presso l'Ufficio del turismo di Étroubles, per vincita di concorso dell'Office in categoria C posizione economica C2, assegnata agli Uffici del turismo di Champoluc e Brusson, a decorrere dal 14 ottobre 2024;
- una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.4, part time all'80,55%, in servizio presso l'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria, risultata vincitrice di una mobilità presso l'amministrazione regionale a decorrere dal 1° dicembre 2024.

#### **Mobilità interne:**

- una unità di personale di categoria C posizione economica e retributiva C2.4, full time, profilo professionale di addetto ai servizi turistici, dall'Ufficio del turismo di La Thuile verso l'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria, con decorrenza dal 1° marzo 2024;
- una unità di personale di categoria C posizione economica e retributiva C2.1, full time, dagli Uffici di Champoluc e Brusson (doppia sede a scavalco) verso uffici di Valtournenche e di Antey-Saint-André (doppia sede a scavalco), a decorrere dal 1° luglio 2024;
- una unità di personale di categoria B posizione economica e retributiva B2.2, part time 50%, dagli uffici di Valtournenche e di Antey-Saint-André (doppia sede a scavalco) verso dagli Uffici del turismo di Champoluc e Brusson (doppia sede a scavalco), a decorrere dal 1° luglio 2024;
- una unità di personale di categoria C posizione economica e retributiva C2.4, full time, profilo professionale di addetto ai servizi turistici, dall'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria verso la sede amministrativa centrale con assegnazione all'area Affari generali, Ufficio archivio e protocollo, con decorrenza dal 1° ottobre 2024;
- una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.2, full time, dall'Ufficio del turismo di Cogne verso l'Ufficio del turismo di Aosta, a decorrere dal 1° ottobre 2024;
- una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.1, dall'Ufficio del turismo di Champoluc, full time, verso l'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria, part time 80,55%, a decorrere dal 1° dicembre 2024;

### Modifiche della percentuale di servizio a tempo indeterminato:

- incremento dal 69,44% all'80,50% di una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.4 assegnata alla sede amministrativa centrale (Area comunicazione ed eventi), a decorrere dal 1° gennaio 2024 (già considerata nel saldo della capacità assunzionale del 2024);
- decremento dal 100% al 90% di una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.1 assegnata l'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria a decorrere dal 1° luglio 2024;
- decremento dal 100% all'80,55% di una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.1 assegnata agli uffici del turismo di Ayas-Champoluc e Brusson (doppia sede a scavalco), a decorrere dal 1° dicembre 2024;
- decremento dal 100% all'83,33% di una unità di personale di categoria C posizione economica retributiva C2.1 assegnata all'ufficio del turismo di Ayas-Champoluc, a decorrere dal 1° gennaio 2025;

### Assunzioni:

- con attingimento dalla propria graduatoria approvata con PDG n. 155 del 2/09/2021:
  - una unità di personale di Cat. C pos. ec. C2.1, full time, presso l'ufficio del turismo di La Thuile, a decorrere dal 15 febbraio 2024;
  - una unità di personale di Cat. C pos. ec. C2.1, full time, presso gli Uffici del turismo di Champoluc e Brusson (doppia sede a scavalco), a decorrere dal 14 ottobre 2024;
  - una unità di personale di Cat. C pos. ec. C2.1, full time, presso l'Ufficio o del turismo di Cogne a decorrere dal 14 ottobre 2024;
- con attingimento dalla graduatoria esitata dalla procedura *Procedura selettiva unica, per esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di 86 collaboratori (categoria C – posizione C2), nel profilo di assistente amministrativo-contabile, di cui 53 posti da assegnare agli organici dell'amministrazione regionale, con riserva di 15 posti al personale interno e 33 posti da assegnare agli organici di altri Enti del comparto unico della Valle d'Aosta, di cui 2 a tempo parziale, conclusa nell'anno 2024:*
  - una unità di personale di Cat. C pos. ec. C2.1, full time, presso la sede amministrativa centrale, Affari generali, acquisti, gare e contributi, ufficio economato, a decorrere dal 2 settembre 2024.

Per quanto attiene alle assunzioni a tempo determinato, l'Ente mediante attingimento dalla propria graduatoria in vigore di categoria B 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:

Periodo		% Rapporto lavoro	Tipologia contratto	Profilo	Categoria/ Posizione economica retributiva
dal	al				
1° luglio 2024	8 settembre 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
23 giugno 2024	9 settembre 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
14 giugno 2024	9 settembre 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
1° gennaio 2024	21 aprile 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
22 aprile 2024	21 novembre 2024	100%	ESIGENZE ORGANIZZATIVE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
1° dicembre 2024	31 maggio 2025	100%	TEMPORANEA COPERTURA DI POSTI VACANTI	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
14 giugno 2024	9 settembre 2024	83,33%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
1° novembre 2024	28 febbraio 2025	100%	SOSTITUZIONE DI PERSONALE ASSENTE CON DIRITTO ALLA CONSERVAZIONE DEL POSTO	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
1° giugno 2024	30 settembre 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
14 giugno 2024	9 settembre 2024	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
24 giugno 2024	13 settembre 2024	75%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1
1° dicembre 2024	15 gennaio 2025	100%	STAGIONALE	Addetto ai servizi turistici	B/B2.1

In data 31 dicembre 2024, i dipendenti appartenenti alle categorie assunti a tempo determinato nell'organico dell'Office Régional du Tourisme erano pari a 3 unità.

Al momento non risultano programmate altre cessazioni, sebbene sia probabile che se ne verifichi una nel corso del 2025 per effetto del collocamento a riposo di un dipendente. Non sono da escludere eventuali collocamenti a riposo tramite l'esercizio dell'opzione donna o della pensione anticipata.

Per l'anno 2025 sono previste n. 3 assunzioni:

- n. 1 di categoria C – posizione economica C.2. profilo amministrativo contabile, a tempo pieno e indeterminato, sede di assegnazione area finanziaria e contabile della sede centrale. Per la copertura del posto ad oggi tutt'ora formalmente vacante si è provveduto a sondare l'interesse ad una mobilità rivolta al personale di pari categoria, posizione e profilo del comparto unico del

pubblico impiego. Tale indagine ha consentito di stipulare, con il Comune di Aymavilles, un accordo per l'utilizzo congiunto temporaneo di personale finalizzato al soddisfacimento del fabbisogno dell'Ente entro il 30 giugno 2025;

- n. 1 di categoria C – posizione economica C.2 profilo operatore ai servizi turistici e collaboratore alla comunicazione, a tempo pieno e indeterminato, sede di assegnazione uffici del turismo territoriali di Ayas-Champoluc e Brusson (doppia sede a scavalco);
- n. 1 di categoria C – posizione economica C2 profilo operatore ai servizi turistici, a tempo pieno e indeterminato, sede di assegnazione ufficio del turismo di Gressoney-Saint-Jean (assunzione possibile a decorrere dal 1° marzo 2025).

Con Provvedimento del Direttore generale n. 70 del 30 dicembre 2024, l'Office ha indetto un **concorso pubblico, per titoli ed esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di 1 collaboratore (cat. C – pos. C2)**, nel profilo di operatore di servizi turistici e collaboratore alla comunicazione, da assegnare agli uffici del turismo di Ayas-Champoluc e di Brusson (doppia sede a scavalco), fabbisogno manifestato nel 2024 e non ancora soddisfatto per opera della mobilità interna della risorsa ivi assegnata e poi trasferita per mobilità interna all'Ufficio del turismo di Aosta Porta Praetoria. La graduatoria che esiterà da tale procedura concorsuale sarà utilizzata anche per la copertura del posto presso l'Ufficio del turismo di Gressoney-Saint-Jean, che si renderà vacante effettivamente a decorrere al 1° marzo 2024, oltre che per future esigenze assunzionali.

L'espletamento delle prove concorsuali è previsto a partire dalla seconda metà di marzo 2025.

Si rappresenta di seguito il valore economico della capacità assunzionale 2025 attualmente determinabile, con riserva di aggiornarla nei prossimi mesi a fronte delle cessazioni 2025 che si perfezioneranno. Solo a quel punto l'Ente potrà determinarsi in ordine ai fabbisogni di personale per il triennio 2025/2027, che potranno prevedere anche interventi di minima riorganizzazione aziendale.

Anno	Cessazioni	Costo
<b>Riporto capacità assunzionale 2024</b>		<b>128.772,28 €</b>
2024	Cessazioni	73.523,09 €
	Modifica percentuale di servizio	12.235,62 €
	Assunzioni	- 124.641,62 €
<b>Aggiornamento capacità assunzionale 2024</b>		<b>89.889,37 €</b>
2025	Cessazioni	54.912,36 €
	Modifica percentuale di servizio	6.925,90 €
	Assunzioni	- 144.508,05 €
2026		
2027		
<b>Saldo capacità assunzionale 2025</b>		<b>7.219,58 €</b>

Considerato che, per opera della disposizione concernente la conservazione del posto agli aventi diritto per un periodo pari a 6 mesi, l'Ente potrà dichiarare effettivamente vacanti i posti in pianta organica presso:

- l'Ufficio del turismo di Gressoney-Saint-Jean, a decorrere dal 1° marzo 2025
- l'Ufficio di Étroubles, a decorrere dal 13 aprile 2025.

Per tale ragione, l'Office procederà all'approvazione dell'articolazione del piano di programmazione per il triennio 2025/2027, che potrebbe prevedere modifiche della dotazione organica, a decorrere dal 13 aprile 2025, mediante integrazione alla presente sezione del PIAO.

Resta impregiudicato il fabbisogno di personale a tempo determinato di tipo stagionale estivo o di rafforzamento dell'organico anche in altri periodi dell'anno che, per l'anno 2025, potrà essere destinato ai seguenti uffici/punti di informazione turistica:

#### Uffici ad apertura stagionale

- Colle Gran San Bernardo ed eventualmente del Piccolo San Bernardo
- Ufficio mobile (ape)

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

- Aosta
- Ayas/Champoluc
- Cogne
- Étroubles
- Gressoney Saint Jean
- Valtournenche

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

Rispetto alla difficoltà di reclutamento evidenziate nel PIAO dello scorso anno, l'Ente riferisce una **buona risposta nell'anno 2024 al soddisfacimento dei propri fabbisogni assunzionali**, per il reclutamento di personale sia a tempo indeterminato (la graduatoria del concorso bandito per la categoria C è stata totalmente erosa) sia determinato. Laddove, per le assunzioni a tempo determinato, non è stato possibile reclutare risorse attingendo dalla graduatoria esitata dalla selezione pubblica (Cat. B - Pos. B.2.1, approvata con PDG 40/2022), l'Ente ha avuto la possibilità di sopperire con una buona selezione di candidati, avvalendosi delle chiamate pubbliche ai Centri per l'impiego di Aosta e di Verrès. Il personale così assunto si è dimostrato collaborativo e pronto a rispondere alle esigenze dell'utenza turistica. Di certo, anche gli aumenti stipendiali contrattualmente previsti, così come definiti dall'*Accordo collettivo regionale di lavoro per il rinnovo contrattuale, parte economica, per il triennio 2022/2024 e per la 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*, contribuiranno a rendere attrattiva l'offerta di lavoro futura.

### **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.

### 3.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale dipendente è articolata sui seguenti interventi complementari:

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

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 dovevano garantire, anche per l'anno 2024, 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).

**Nel 2024 tutti i dipendenti hanno assolto l'onere formativo previsto dalla Direttiva Zangrillo**, ad eccezione di una dipendente assente per lungo periodo per motivi di salute, di alcuni dipendenti cessati in corso d'anno od assunti al termine dello stesso e di alcuni dipendenti part time, il cui computo delle ore di formazione non obbligatoria è stato riproporzionato alla percentuale di servizio.

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).

Nel 2022, 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. Nei prossimi anni si richiederà ai dipendenti che non avessero raggiunto il livello Avanzato di procedere con la formazione aumentando progressivamente il loro livello di competenza.

Per l'anno 2024 i corsi Syllabus frequentati sono stati selezionati nelle tre aree Transizione Ecologica, Transizione Digitale ed Amministrativa, per una media pro capite pari a 4:43 ore.

Nel corso del 2024 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:** nell'ambito della formazione obbligatoria annuale in materia di anticorruzione anno 2024, i dipendenti dell'ente (n. 44 dipendenti in totale, non hanno seguito il corso due dipendenti part time ed una dipendente assunta ad ottobre 2024) hanno ottenuto il badge relativo al corso base Syllabus Pratiche digitali di partecipazione per il governo aperto della durata di 2, 20 ore. Cinque dipendenti hanno conseguito il badge per i corsi "Pratiche digitali di partecipazione per il governo aperto" e "Accountability per il governo aperto", sino al conseguimento del LIVELLO INTERMEDIO, per una durata complessiva di 9 ore (2,20 corso base – 2,10 corso intermedio per entrambi i corsi);
- **Codice di comportamento e codice etico:** i dipendenti hanno beneficiato di una formazione in modalità e-learning in materia di nuovo codice di comportamento della durata di n. 2 ore, in data 10 dicembre 2024, erogata dall'istituto formativo Maggioli (Cristiana Bonaduce, Avvocato. Esperta, formatrice senior ed autrice di pubblicazioni in materia di anticorruzione e trasparenza);
- **Privacy:** i dipendenti hanno partecipato ad una formazione in modalità e-learning dal titolo: *"La protezione dei dati personali nel Regolamento Europeo - "GDPR 679/16" - per Titolari del trattamento, Responsabili del trattamento e incaricati"* della durata di n. 2 ore, in data 28 novembre 2024, erogata dal DPO Dott. Enrico Capirone di Gruppo 2G;
- **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:
  - n. 1 dipendente ha fruito del corso di formazione dal titolo: "IoC – Cert-Agid CAP 7.PA.20" (0:19 h);
  - n. 1 dipendente hanno seguito il corso dal titolo "Obiettivi di accessibilità 2024" (00:24 h);
  - n. 1 dipendente ha seguito il corso dal titolo: "Accessibilità ed usabilità" (3:25 h);
  - n. 1 dipendente ha seguito il corso dal titolo: "Digitalizzazione degli appalti" (1:28 h);
  - n. 1 dipendente ha seguito il corso dal titolo: "Social Network: strumenti digitali preziosi anche per la Pubblica Amministrazione" (1:56 h);
- Partecipazione online di alcuni dipendenti alla **Giornata della Trasparenza** (2,30 ore) organizzata a Roma da IFEL del 18 dicembre 2024;
- **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 specifica iniziale in materia di sicurezza per Direttore Amministrativo e Generale (16 ore) e l'aggiornamento formativo al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (4 ore), l'aggiornamento del corso antincendio (4 ore) per n. 7 dipendenti e l'aggiornamento del corso di primo soccorso (4 ore) per n. 31 dipendenti.

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

- come da previsione dello scorso anno, un progetto formativo specifico a sostegno delle competenze tecniche dei lavoratori impiegati negli uffici del turismo: un **corso di lingua spagnola** rivolto a n. 33 dipendenti degli uffici territoriali (su piattaforma digitale di apprendimento, con esercitazioni e momenti interattivi di dialogo con altri discenti e con insegnanti madrelingua, per una durata media complessiva di n. 21 ore + esercitazioni personali);
- nell'ambito dei corsi di area tecnico specialistica, è stata proposta una giornata di 7,30 ore di **Journée Découverte**, con la visita a Palazzo Roncas, alla nuova Università, al cantiere dell'Arco d'Augusto, salendo sui ponteggi, e successivamente al cantiere del Teatro romano ed alla collegiata di Sant'Orso con sottotetto e priorato di Giorgio di Challant. A questa formazione hanno aderito, oltre al personale degli uffici territoriali, anche diversi dipendenti della sede amministrativa, per un totale di n. 44 partecipanti.
- n. 8 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. 5 ore dal titolo; "Erogazione di contributi, concessione di benefici a comitati, associazioni ed altri organismi senza fine di lucro";
- n. 1 dipendente neoassunto ha seguito la formazione di n. 4 ore dal titolo: "Corso busta paga base";
- 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 ed il funzionario PPR Ufficio Gare hanno seguito il corso **professionalizzante per RUP** della durata di n. 20 ore promosso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in collaborazione con IFEL e Itaca ed hanno inoltre partecipato alla giornata formativa in presenza di aggiornamento professionale del Rup promossa dalla Regione Valle d'Aosta della durata di n. 5 ore;
- n. 1 dipendente ha partecipato al corso promosso da Mepa relativo all'Ordine Diretto di Acquisto della durata di 1,30 ore;
- n. 1 dipendente ha partecipato al corso promosso dal Celva dal titolo: "DMA/ECA Inps" della durata di 10 ore;
- n. 3 dipendenti hanno partecipato al corso in modalità e-learning della durata di 4,30 ore denominato "La redazione degli atti amministrativi";
- n. 3 dipendenti hanno partecipato in presenza all'evento aperto a tutto personale degli Enti del comparto unico della Valle d'Aosta in materia di benessere organizzativo dal titolo: "Si può essere felici al lavoro?" (2,30 ore).

## PIANO FORMATIVO ANNO 2025

Il 16 gennaio 2025, una nuova direttiva ministeriale ha fornito nuovi indirizzi sul rafforzamento delle competenze (23 marzo 2023) e sulla misurazione e valutazione della performance (28 novembre 2023). Con questo nuovo atto di indirizzo vengono ribaditi i principi cardine della formazione, che costituisce una leva strategica per la crescita delle amministrazioni pubbliche. Con la nuova direttiva sono indicati gli obiettivi, gli ambiti di formazione trasversali e gli strumenti a supporto della formazione del personale pubblico, a partire dall'offerta formativa messa a disposizione dal Dipartimento della funzione pubblica, dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA) e dal Formez PA.

**La formazione è uno specifico obiettivo di performance**, concreto e misurabile, che ciascun dirigente deve assicurare attraverso la partecipazione attiva dei dipendenti e a partire dal 2025 con una quota non inferiore **alle 40 ore di formazione pro-capite annue** conseguite dai dipendenti.

La diffusione della direttiva in una fase in cui il PIAO 2025/27 era già in fase di elaborazione non ha permesso di integrare completamente nel Piano gli elementi inseriti nella comunicazione. In quest'ottica, **il Piano verrà integrato nel corso del 2025 da un ulteriore allegato** che riporti per ciascun intervento formativo:

- area di competenze e relativo ambito di competenza;
- eventuale carattere di obbligatorietà della formazione;
- destinatari (target);
- modalità di erogazione della formazione;
- numero di ore di formazione pro-capite previste;
- risorse attivabili;
- tempi di erogazione.

Il piano formativo dell'ente si articolerà lungo i seguenti assi:

- formazione base in tema di **sicurezza** (antincendio, sicurezza degli ambienti di lavoro), con particolare riferimento ai nuovi assunti, procedendo quindi alla formazione specialistica per il nuovo RLS che verrà eletto dai dipendenti nei primi mesi del 2025;
- formazione in tema di **strumentazione digitale**, a partire da quella legata alla gestione delle nuove soluzioni cloud messe in campo dall'ente coerentemente con il piano di transizione digitale, oltre che per l'uso di software e strumenti web specifici (Office, Canva, strumenti di intelligenza artificiale);
- formazione specialistica in tema di **gestione amministrativa** per il personale della sede centrale, con riferimento specifico alla contabilità Accruel, al codice degli appalti, al rinnovo dei contratti;
- formazione (obbligatoria) in tema di **prevenzione della corruzione**;
- formazione specialistica sulla **gestione del database turistico regionale**, indirizzata ai collaboratori delle sedi territoriali e ai responsabili delle diverse sezioni informative
- formazione **linguistica** per i collaboratori dei front-office, per consentire interventi il più possibile personalizzati e calati sulla realtà di ciascuna competenza personale pregressa (in ottica di potenziamento o di sviluppo di nuovi strumenti).

Centrale nell'offerta formativa è l'aggiornamento costante rispetto all'offerta turistica regionale, per tutti coloro che operano all'interno dell'Ente e a contatto con il pubblico. In questo senso verranno sviluppate due iniziative parallele:

- giornate di scoperta di aree specifiche, nella forma delle "**Journées découverte**" che prevedono la chiusura di tutti gli uffici territoriali e la partecipazione di tutti i collaboratori a visite realizzate per l'occasione insieme ai soggetti gestori dei beni da valorizzare. Sono previste due giornate (una in primavera e una in autunno, in periodi di ridotto afflusso turistico), con un'importante componente di team building;
- spazi di **formazione autonoma attraverso la visita agli attrattori turistici del territorio**, con particolare riferimento a quelli propri di ciascun ufficio territoriale. Grazie a collaborazioni specifiche con gli enti gestori (attraverso accordi dedicati e strumenti come l'Abbonamento Musei), ciascun collaboratore può concordare un piano individualizzato di formazione che lo porti a completare la propria competenza, nell'ottica di offrire sempre informazioni di prima mano e impressioni personali che sono fondamentali per la condivisione positiva dell'esperienza turistica.

### 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'art. 48 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, 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'art. 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'Azienda 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.

L'art. 4 della stessa legge assegna ai comitati per le pari opportunità, ove costituiti, la predisposizione dei piani e agli organi di vertice degli Enti la loro approvazione. La legge individua quali principali obiettivi dei piani i seguenti:

- 1) promuovere l'inserimento delle donne nelle attività, nei settori professionali e nei livelli nei quali sono insufficientemente rappresentate e favorire il riequilibrio della presenza femminile, in particolare nelle attività e nei livelli di più elevata responsabilità;
- 2) valorizzare, nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, l'utilizzo di istituti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi della famiglia;
- 3) promuovere azioni di informazione e formazione finalizzate alla diffusione di una cultura favorevole alla nascita di nuovi comportamenti organizzativi che valorizzino le differenze di cui donne e uomini sono portatori;
- 4) facilitare il reinserimento delle lavoratrici madri a seguito del godimento dei congedi per maternità;
- 5) superare gli stereotipi di genere e adottare modalità organizzative che rispettino le donne e gli uomini.

La legge 4 novembre 2010, n. 183 è intervenuta ulteriormente in tema di parità ampliando i compiti delle pubbliche amministrazioni che devono garantire *"parità e pari opportunità tra uomini e donne e l'assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione o alla lingua, nell'accesso al lavoro, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, nelle promozioni e nella sicurezza sul lavoro"*. Le pubbliche amministrazioni devono garantire *"altresì un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e si impegnano a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno"*.

L'anzidetta legge ha disciplinato inoltre la costituzione all'interno delle amministrazioni del Comitato unico di garanzia per le pari 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 direttiva n. 2/2019 che aggiorna quella del 4 marzo 2011 è precisato che il CUG deve, entro il 30 marzo di ogni anno, nella relazione annuale sul personale indicare, in una apposita sezione, lo stato di attuazione del PAP o segnalare l'eventuale mancata adozione.

L'art. 66 della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22, prevede il finanziamento dei programmi di azioni positive e l'attività dei CUG.

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.

Con la deliberazione n. 421 del 20 marzo 2015 la Giunta regionale ha approvato la convenzione quadro, per l'esercizio delle funzioni e dei servizi comunali di cui all'art. 6, comma 1 della legge regionale 5 agosto 2014, n. 6 gestiti in forma associata per il tramite dell'Amministrazione regionale tra cui quelli del Comitato unico di Garanzia. I Comuni valdostani e il Presidente della Regione hanno sottoscritto la convenzione in data 12 agosto 2016.

Dato atto che, a norma dell'articolo 6 del decreto legge n. 80/2021, tutti i documenti aventi contenuto programmatico e/o organizzativo debbano confluire nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), il CUG di comparto, in continuità con quanto fatto nel triennio 2022/2024, ha predisposto per il triennio 2025/2027 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.

Il CUG ha dunque approvato in data 8 gennaio 2025 i Piani di Azioni Positive 2025/2027 per la Regione e per gli altri Enti del comparto di cui all'art. 1, comma 1, della l.r. 22/2010.

Con nota prot. n 492 del 17/01/2025, la Consigliera di Parità ha espresso parere favorevole sui Piani triennali di Azioni Positive 2025/2027 della Regione e degli altri Enti del comparto unico, approvati dal Comitato Unico di Garanzia nella seduta del 8 gennaio 2025 e trasmessi con nota prot. n. 805/UP in data del 10/01/2025.

L'Office Régional du Tourisme recepisce con il provvedimento del Direttore Generale di approvazione del PIAO il P.A.P. 2025/2027, integrandolo all'interno della presente sottosezione.

AREA 1 - CULTURA DELLE PARI OPPORTUNITÀ PER TUTTI						
OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI PRINCIPALI	AZIONI POSITIVE		SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
1	Promuovere la formazione come	- Personale - CPEL	1	Realizzare una iniziativa formativa/informativa ai dirigenti e dipendenti	- Ufficio formazione Regione/Celva	2025/2027

	leva strategica del cambiamento				- Struttura competente dell'ente	
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	2025/2027
3	Eliminare gli stereotipi e migliorare il linguaggio di genere nella comunicazione istituzionale	- Personale - Amministratori - Utenti esterni - Amministratori	1	Organizzare incontri con la consigliera di parità sulle tematiche di genere nei contesti pubblici	- CUG - CPEL - Struttura competente dell'ente	2025/2027

## AREA 2 - CONCILIAZIONE LAVORO-VITA PRIVATA

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	Collaborare con l'Amministrazione regionale nel progetto di creazione di un voucher di conciliazione per dipendenti	- CUG - Struttura competente dell'ente - CPEL	2025/2027

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

OBIETTIVI SPECIFICI		DESTINATARI PRINCIPALI		AZIONI POSITIVE	SOGGETTI COINVOLTI	PERIODO
<b>1</b>	Migliorare il benessere organizzativo	- Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS.	<b>1</b>	Rilevare lo stress lavoro correlato dei dipendenti con la survey INAIL e pianificare interventi formativi	- CUG - Struttura competente dell'ente - CPEL	2025/2027
<b>2</b>	Prevenire le discriminazioni	- Personale - CUG - Decisori politici - Enti del comparto - OO.SS	<b>1</b>	Favorire la conoscenza della figura del disability manager attraverso incontri con i DIMA pubblici	- CUG - Struttura competente dell'ente - CPEL	2025/2027

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 check list per la verifica di conformità ai requisiti concessa gratuitamente in uso dalla piattaforma Wingle - Procedure Uni/PdR 125:2022 (Allegato 9).

# ALLEGATI

## 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