



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

ATTO GENERALE DI ORGANIZZAZIONE

INDICE

TITOLO I – IDENTITA' E RUOLO DI PUGLIAPROMOZIONE

- 1 - Natura giuridica, sede legale, logo
- 2 - Risorse strumentali e patrimonio
- 3 - Missione
- 4 - Visione

TITOLO II – LA STRATEGIA DI PUGLIAPROMOZIONE

- 1 – La nuova governance del sistema turistico pugliese
- 2 – La gestione della destinazione turistica
- 3 – L’audit della destinazione
- 4 – Il marketing della destinazione
- 5 – Gli atti di programmazione

TITOLO III - IL GOVERNO E L'ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA

- 1 - Gli Organi**
 - 1.a - Il Direttore Generale*
 - 2.b - Il Collegio Sindacale*
- 2 - Il modello organizzativo**
- 3 - La Direzione generale**
 - 3.a - Segreteria generale*
 - 3.b. – Ufficio del protocollo*
 - 3.c. – Ufficio Stampa*
- 4 – Uffici Direzionali**
 - 4.a – Pianificazione e coordinamento*
 - 4.b – L'Osservatorio del Turismo*
- 5 – Il Direttore Amministrativo**
- 6 – La Struttura amministrativa**
 - 6.a. – Risorse umane*
 - 6.b. – Patrimonio ed attività negoziali*
 - 6.c. – Bilancio e contabilità*
 - 6.d. – Economato e pagamenti*
 - 6.e. – Audit e rendicontazione*
 - 6.f. – Segreteria amministrativa*
 - 6.g. I coordinamenti Territoriali*
- 7 – La Direzione Strategica Operativa**

8 – L'Area Strategica operativa

8.a. -Comunicazione;

8.b. -Promozione;

8.c. -Valorizzazione;

8.d -Innovazione;

8.e. -Progetti Speciali;

9 - *Articolazione e sedi*

9.a. – La segreteria territoriale

9.b. – Economato e amministrazione

9.c. – Local destination audit

9.d. – Promozione del territorio

TITOLO IV – DISPOSIZIONI SUL PERSONALE

1 – Dotazione organica

2 – Copertura dei posti vacanti e reclutamento del personale

3 - Mansioni generali

TITOLO V – ASPETTI DELLA GESTIONE

1 - Gestione degli acquisti beni e uffici

2- Contabilità e procedure amministrative

TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI E DI RINVIO

1 – Norme finali

TITOLO I – INDENTITA’ E RUOLO DI PUGLIAPROMOZIONE

1 – Natura giuridica, sede legale, logo

L’Agenzia Regionale del Turismo, denominata Pugliapromozione, istituita con Decreto del Presidente della Giunta della Regione Puglia n. 176 del 2011 (come previsto dalla Legge Regionale n.1 del 2011, modificata dalla L.R. 18/2010) è un Ente Pubblico non economico, un organismo tecnico operativo della Regione.

Pugliapromozione è un Ente strumentale della Regione Puglia, opera quale Agenzia dei uffici per l’attuazione delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione e promozione turistica locale, è dotata di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica, ispirato ai principi di trasparenza ed economicità, nonché ai criteri di efficienza ed efficacia.

L’Agenzia ha la propria sede legale in Bari alla Piazza Moro, 33/A. L’indirizzo web ufficiale dell’Agenzia agli effetti di pubblicità legale e assolvimento degli obblighi di trasparenza è www.agenziapugliapromozione.it, reindirizzato alla apposita sezione del sito web www.viaggiareinpuglia.it.

Pugliapromozione adotta quale logo dell’Agenzia, il logo utilizzato dalla Regione Puglia per la comunicazione turistica “PUGLIA”, accompagnato dalle parole “Promozione” e “Agenzia Regionale del Turismo”, secondo il layout posto in apertura al presente atto. Il logo dell’Agenzia, il suo utilizzo ed ogni eventuale modifica o sostituzione sono regolamentati in apposito documento.

2 - Risorse strumentali e patrimonio

Il patrimonio di Pugliapromozione è costituito da tutti i beni mobili ed immobili ad essa appartenenti come risultanti a libro cespiti o ad essa affidati in gestione o comodato dalla Regione Puglia a norma dell’art 14 della L.R. 1/2002 come modificata dalla L.R. 18/2010. Pugliapromozione dispone del proprio patrimonio secondo le norme del codice civile.

Pugliapromozione riconosce la valenza strategica del patrimonio quale strumento di potenziamento e di qualificazione dell’offerta dei propri uffici e, in questa prospettiva, adotta iniziative di investimento.

3 – Missione

Pugliapromozione ha come primo mandato istituzionale quello di “attuare le politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione”.

Questo mandato è declinato dal Legislatore Regionale in obiettivi generali in cui si sostanzia la missione dell’Agenzia:

a) promuovere la conoscenza e l’attrattività del territorio nelle sue risorse tangibili e intangibili;

- b) sulla base di specifici obiettivi definiti dalla Regione favorire lo sviluppo di occupazione stabile nell'ambito del turismo e la qualificazione degli operatori e degli addetti del settore;
- c) promuovere e qualificare l'offerta turistica territoriale della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell'ambito degli interventi di settore; promuovere inoltre l'incontro fra l'offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo;
- d) promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i "turismi" attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi;
- e) sviluppare e coordinare gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale;
- f) attivare iniziative, manifestazioni ed eventi ai fini della promozione delle eccellenze territoriali, materiali e immateriali;
- g) favorire la diffusione di un'ampia cultura dell'ospitalità tra gli operatori pubblici e privati e la popolazione locale anche attraverso la rimozione di ogni orientamento e condotta direttamente o indirettamente discriminatori sotto il profilo dei diritti soggettivi, della privacy e delle condizioni personali;
- h) promuovere la cultura della tutela dei diritti del turista consumatore;
- i) assicurare alle strutture regionali strumenti operativi a supporto del coordinamento delle attività e delle iniziative dei Sistemi Turistici Locali;
- j) esercitare le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di promozione turistica (APT) e coordinare il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Pro Loco ed i Comuni;
- k) collaborare con il sistema delle Camere di Commercio, le istituzioni universitarie ed i centri di ricerca, amministrazioni, enti pubblici, organismi e agenzie specializzate;
- l) svolgere ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a interventi nazionali e a programmi interregionali e comunitari.

I compiti specifici elencati dalla Legge e dal Regolamento sono:

- a) realizza progetti promozionali su incarico della Regione o su proposta degli Enti Locali e di operatori privati, nonché progetti integrati di promozione turistica, valorizzazione e fruibilità di attività culturali e di beni culturali e ambientali, nel rispetto delle procedure previste dalla vigente normativa comunitaria nazionale e regionale, fornendo altresì ai soggetti pubblici e privati proponenti consulenza tecnica e amministrativa per la predisposizione e realizzazione di programmi di promozione;
- b) sviluppa gli interventi di promozione del prodotto turistico pugliese in coordinamento con il Distretto del Turismo e le sue articolazioni al fine di favorire l'accessibilità, la fruizione e la commercializzazione integrata dei diversi segmenti di mercato nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale;
- c) cura, sulla base della programmazione della Regione e in raccordo con le Amministrazioni provinciali e comunali, le attività di comunicazione integrata di promozione dei territori;
- d) sulla base di apposite linee guida approvate dalla Giunta regionale sentita l'Anci Puglia, provvede all'istituzione e al coordinamento a livello regionale di un sistema a rete degli IAT;
- e) svolge attività di assistenza a favore degli operatori turistici locali, in raccordo con Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 79 suppl. del 20-05-2011 le associazioni di rappresentanza degli operatori turistici;

- f) pone in essere iniziative volte alla diffusione della cultura della tutela dei diritti del turista-consumatore prevalentemente mediante azioni di sensibilizzazione delle imprese turistiche nonché tramite attività informative rivolte all'utenza turistica;
- g) svolge su delega della Regione le funzioni di Osservatorio Turistico Regionale in osservanza dell'art. 2 della l.r. 1/2001 lett. c) e d), anche in coordinamento con i sistemi turistici locali, enti pubblici, istituti universitari ed enti economici, e in raccordo con le associazioni di rappresentanza degli operatori turistici;
- h) raccoglie ed elabora, secondo le direttive impartite dalla Regione, dati statistici concernenti la domanda e l'offerta turistica del territorio regionale, nonché provvede alla raccolta e alla elaborazione dei dati statistici relativi al flusso del movimento turistico regionale;
- i) provvede alla raccolta e alla istruttoria delle denunce dei prezzi delle strutture sulla base delle previsioni della legge regionale n. 29/1994;
- j) supporta la Regione nel garantire l'organizzazione e l'efficacia operativa dei Sistemi Turistici Locali e del Distretto del Turismo nelle sue articolazioni di prodotto;
- k) svolge attività di tutela e assistenza ai turisti contribuendo altresì a diffondere una cultura della "cittadinanza temporanea", attraverso la rete IAT ed in coerenza con le attribuzioni degli STL, nonché mediante l'attivazione di sinergie con il sistema delle Proloco;
- l) provvede, per conto della Regione, a quanto stabilito dall'art. 5 della legge regionale n. 27/1990 in merito all'istruttoria delle domande e alla tenuta dell'Albo delle Proloco;
- m) esercita per conto della Regione le funzioni di vigilanza e di controllo su tutte le attività turistiche;
- n) provvede ad attuare ogni altro compito assegnato dalla Regione.

Pugliapromozione intende realizzare un sistema efficiente e snello, capace di azioni rapide, in grado di produrre economie ed ottimizzazioni di sistema al fine di liberare risorse da destinare alla qualificazione sempre maggiore dell'offerta, in un'ottica di compatibilità e sostenibilità economica dell'intero sistema socio - economico regionale.

Assumendo i compiti sopradetti, Pugliapromozione, attraverso la costante consultazione con le istituzioni locali, con le organizzazioni sindacali e di categoria, con le associazioni degli utenti e con il terzo settore promuove, anche per il tramite delle sue articolazioni territoriali, modalità di lavoro di rete e utilizza il principio di sussidiarietà con un livello di confronto e consultazione che permetta di verificare la qualità dei uffici rispetto alla evoluzione della domanda e alle trasformazioni dell'offerta.

4 - Visione

La visione di Pugliapromozione è "Promuovere la destinazione turistica Puglia come un complesso integrato e flessibile di valori tangibili e intangibili, attraverso l'operare coordinato dei diversi soggetti, organizzati per uno sviluppo turistico equilibrato, conveniente e sostenibile".

Se il turismo è un ponte tra i popoli e le culture, un atto di aggregazione umana e culturale, un'apertura consapevole all'altro e alla modernità, la Puglia vuole essere un modello di turismo virtuoso, consapevole e responsabile, perché rispettoso dell'uomo, della natura, dell'ambiente, delle regole e delle leggi che regolamentano il settore.

L'Agenzia persegue una vision volta alla leadership del turismo italiano e ritiene che il valore competitivo e l'immagine della destinazione Puglia sia costituito dalle sue molteplici identità territoriali, dal livello di integrazione tra gli attori presenti, dalla qualità del paesaggio e dell'ambiente, dal grado di civiltà e di benessere delle comunità locali residenti.

Le persone che lavorano nell’Agenzia avvicinano ogni giorno questa vision alla realtà, condividendo la missione di realizzare sul territorio pugliese una destinazione turistica matura, in grado di offrire esperienze originali e autentiche ai suoi ospiti.

TITOLO II – LA STRATEGIA DI PUGLIAPROMOZIONE

1 – La governance del sistema turistico pugliese

La gestione di una destinazione richiede, a partire dal patrimonio di risorse e competenze territoriali, il superamento di logiche competitive, il raggiungimento di accordi tra gli attori, pubblici e privati, imprenditori e non, locali e nazionali, per creare una visione condivisa e stimolare la partecipazione di tali soggetti al disegno complessivo di sviluppo della destinazione.

In tal senso, la strategia di sviluppo della destinazione Puglia, considerando che l’assunzione di decisioni politiche spettano pur sempre agli organi di governo, si esplica attraverso un’azione di governance che coinvolge le imprese e le organizzazioni residenti, attraverso quattro principali linee di intervento:

- a. l’emanazione di norme e regolamenti, che possano indirizzare l’azione degli attori locali;
- b. interventi diretti sul territorio, che ne orientino la vocazione e definiscano lo stock di risorse disponibili;
- c. l’istituzione di organi che si pongano come pivot dello sviluppo della destinazione e che operino anche attraverso il coinvolgimento degli altri attori, svolgendo attività di promozione del territorio, definizione di progetti strategici territoriali con relativo supporto finanziario;
- d. lo stimolo ed il sostegno alla nascita di aggregazioni di imprese (settoriali o di filiera) e di enti locali dedicati alla loro gestione attraverso le quali valorizzare le produzioni locali.

Per rispondere a tale strategia, il quadro normativo regionale (L.R. 1/2001, L.R. 18/2010, Regolamento 9/2011) ha recentemente ridefinito la governance del settore turistico basandosi sui seguenti **principi**:

- **Elaborazione e gestione** a livello regionale delle funzioni di pianificazione strategica;
- Modello **top-down** per la gestione dei progetti , delle politiche e del loro controllo;
- Modello **bottom-up** per i processi di pianificazione strategica;

Soggetti della governance sono:

- La Regione Puglia come soggetto policy maker
- L’Agenzia **Puglia Promozione** come soggetto deputato al management della destinazione;
- Le imprese, attraverso le forme aggregative (in particolare il **Distretto produttivo** e le organizzazioni di categoria);
- I **Sistemi Turistici Locali**, per il coordinamento territoriale.

2 – Il management della destinazione turistica

In una prospettiva strategica, la gestione della destinazione turistica deve essere finalizzata alla valorizzazione, in un’ottica integrata, del potenziale di risorse radicate presenti nello specifico sistema locale, piuttosto che alla definizione di singole offerte turistiche gestite individualmente da parte di diverse organizzazioni. Non a caso è la stessa legge istitutiva dell’Agenzia che le assegna il compito di gestire “in maniera unitaria” il “brand” Puglia. Un

compito che si traduce nel rafforzamento della necessaria e urgente strutturazione della capacità di ascolto della Regione verso le istanze locali (E.E.L.L., STL, ecc.), dalla quale discende una opportuna omologazione degli standard delle singole offerte territoriali e l'integrazione delle proposte di accoglienza, viaggio, ospitalità e soggiorno.

Evitando la replicazione dei consueti modelli di management, l'azione dell'Agenzia tiene conto prioritariamente della necessità di:

- intervenire sul piano istituzionale, dando forma ad una struttura che operi secondo una logica di metamanagement;
- considerare una logica di azione strategica che faccia riferimento ai principi dello "stakeholder approach" e alla gestione di un network di attività le cui strategie, seppur indipendenti, convergano verso obiettivi comuni;
- considerare i meccanismi attraverso i quali generare il coinvolgimento e la partecipazione degli attori locali a strategie sistemiche territoriali, tramite opportune modalità operative top down e bottom up e, successivamente, di indirizzarne il comportamento attraverso un sistema di regole ed incentivi.

Pertanto, a partire da queste linee, la gestione della destinazione Puglia implica per l'Agenzia la ricerca del consenso, della cooperazione e della sinergia tra gli attori della stessa, in termini di partecipazione alla definizione ed allo sviluppo delle strategie, degli obiettivi e delle azioni.

3 - L'audit della destinazione

La competitività della destinazione Puglia dev'essere oggetto di un'attenta e qualificata azione di monitoraggio. Da un lato perché il trend positivo che sta attraversando potrebbe essere frutto di variabili di contesto internazionale non facilmente replicabili mentre occorre una capacità tutta nuova di stabilizzare i successi ottenuti. Dall'altro perché i flussi della domanda sono ancora fortemente concentrati attorno ad un solo segmento e dunque subiscono una forte stagionalità.

La segmentazione del mercato turistico consente di raggiungere l'obiettivo di predisporre ed erogare simultaneamente e nello stesso luogo prodotti turistici rivolti a segmenti diversi (occorre iniziare a gestire il timing dell'erogazione, evitare sovrapposizioni non efficaci e competizioni tra prodotti) e, contestualmente, di superare i vincoli di localizzazione dell'offerta, generata prevalentemente da imprese turistiche di dimensione familiare (necessità di tenere conto di variabili demografiche, della distanza dei flussi di domanda, ecc.). L'analisi delle differenze (prezzo, qualità, immagine, ecc.) presenti nel ventaglio di prodotti offerti consente la differenziazione, ovvero una politica territoriale volta ad influenzare la valutazione dei consumatori sulle performance del prodotto rispetto ai singoli attributi.

Differenziare è un tentativo di rendere tangibile l'intangibile, che spesso ha a che vedere con le motivazioni dell'individuo. L'Agenzia interviene, purtuttavia, sulle modifiche tese a differenziare il prodotto e che attengono ai uffici di supporto, che possono implicare modifiche incrementali e lievi oppure modifiche sostanziali, tentando di rendere tali modifiche difficilmente imitabili (identitarie), rispondendo a esigenze specifiche del target e contribuendo positivamente all'immagine dell'intera destinazione.

Non secondariamente, l'attività di audit supporta le funzioni di vigilanza e controllo, aumentando le garanzie a favore degli operatori qualificati e dei consumatori.

4 - Il marketing della destinazione

E' da considerarsi ormai un dato consolidato che per aumentare la fedeltà, sviluppare il passaparola, affiancare ad un tipo di turismo short-break uno più prolungato nel tempo, magari oltre la stagione balneare, non possono essere considerati sufficienti i tradizionali strumenti di comunicazione. In un contesto globalizzato, sempre più connesso e virale, le informazioni viaggiano più velocemente dei turisti.

L'Agenzia dovrà contrastare l'elevata stagionalità dei flussi sconfiggendo il binomio Puglia-estate, legato al solo segmento balneare, sul quale insiste il maggior rischio di standardizzazione, ovvero di sostituibilità con altri territori sulla base di variabili di mercato quali la concorrenza di prezzo, la moda, la pressione commerciale. Per svolgere questa funzione, le leve di marketing a disposizione dell'Agenzia risiedono nelle caratteristiche intrinseche della Puglia, quale equilibrata mescolanza di elementi naturali, culturali ed artificiali che qualifica il territorio come luogo turistico in senso antropologico, e che è in grado di agire sia sulla originalità della destinazione, che sulla capacità di mantenere nel tempo la sua forza attrattiva, attraverso elementi distintivi qualificanti e la capacità di attivare un'azione strategica e organizzativa attorno alle proprie matrici culturali e rurali.

Pugliapromozione è il braccio operativo della Regione per la realizzazione di tutte le attività inerenti il posizionamento dell'immagine del territorio, a livello nazionale e internazionale: un'attività che prevede la redazione di piani triennali di sviluppo e piani annuali della promozione e che sappiano declinare, in funzione dei diversi target, le azioni di promozione del "brand" Puglia.

5 - Gli atti di programmazione

L'attività di auditing, preventiva, in progress e consuntiva, costituisce la materia prima fondamentale per l'attività di pianificazione e programmazione. Pugliapromozione nasce come organismo leggero, attivato sulla base di progetti concreti, magari anche di portata inizialmente ridotta, intorno ai quali il consenso si aggrega in funzione dei risultati raggiunti, evitando ogni possibile deriva burocratica.

Vi è una consapevolezza diffusa, derivata dalle migliori prassi, che non esista un soggetto che possa essere candidato in astratto a rappresentare il centro di riferimento, l'autorità in grado di regolare e coordinare lo sviluppo della destinazione: il superamento del ruolo storicamente selezionato del soggetto pubblico con il compito di regolare, sostenere e promuovere il turismo della destinazione, lasciando al privato il ruolo della produzione dei uffici turistici, impone nuovi paradigmi.

L' Agenzia è chiamata alla definizione della complessiva strategia di sviluppo territoriale e, per tale motivo, ha una visione ampia. Ma le sue articolazioni territoriali le consentono anche una panoramica profonda del territorio, con una conoscenza dettagliata delle componenti; essa può dunque svolgere un ruolo decisivo nella progettazione della struttura della destinazione, in base alle sue specifiche componenti, analizzando nel dettaglio la dotazione strutturale e il quadro delle opportunità e delle minacce esterne. A questi due ruoli, si affianca quello di "soggetto proponente", preposto alla definizione e realizzazione dei singoli progetti. La strategia di sviluppo è descritta nelle "Linee di marketing strategico".

Le **Linee di marketing strategico** definiscono le finalità strategiche, gli obiettivi e le linee di intervento dell'Agenzia, nel rispetto dei principi fondamentali della sostenibilità economica, sociale e ambientale, finalizzate al posizionamento del brand Puglia. Esso contiene una "Analisi della competitività turistica", "la Strategia" e "le azioni operative".

Costituiscono atti di programmazione anche i piani esecutivi delle singole azioni o progetti, coerenti con la strategia generale.

Gli atti di programmazione di Pugliapromozione declinano e seguono le strategie e gli obiettivi contenuti nella programmazione regionale.

TITOLO III - IL GOVERNO E L'ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA

1 - Gli Organi

1.a - Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è il rappresentante legale dell'Agenzia ed esercita tutte le funzioni ed i compiti attribuitigli dalla Legge e dal Regolamento Regionale, garantendo il perseguimento delle finalità dell'Ente ed il rispetto dei principi di efficacia e di economicità della gestione.

Oltre ai compiti espressamente richiamati dalla Legge e dal Regolamento dell'Agenzia, il Direttore Generale individua e promuove sinergie con gli interlocutori pubblici e privati per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'Agenzia.

Spetta al Direttore Generale la pianificazione strategica delle attività dell'Agenzia, definendo obiettivi, piani e programmi, sia sotto il profilo dell'organizzazione interna che per quanto riguarda l'attività esterna e istituzionale dell'Agenzia stessa, promuovendo l'integrazione tra tutti i livelli.

Il Direttore Generale adotta tutti gli atti di alta amministrazione, esercita l'attività determinativa tramite la quale conferisce efficacia e validità giuridica agli atti di gestione dell'Agenzia, esercita il potere di delega che può riguardare le funzioni di gestione, nonché di adozione di specifici atti o provvedimenti, anche di resistenza in giudizio.

Il Direttore Generale individua, anche successivamente al presente atto organizzativo, nuove articolazioni dell'Agenzia, anche temporanee, conferisce gli incarichi, nomina i responsabili delle strutture, Posizioni Organizzative e Unità Operative., emana regolamenti e atti di indirizzo.

Nello svolgimento dei propri compiti, il D.G. si avvale del supporto del Direttore Amministrativo, della Direzione operativa e dei Uffici a questi collegate. Il Direttore Generale si avvale comunque del contributo di tutte le strutture centrali e dei nodi operativi, in uno spirito di collaborazione e tenendo conto dei principi di sussidiarietà verticale e orizzontale.

In riferimento alle materie relative alla gestione del personale, ai percorsi formativi e di qualificazione del personale, il Direttore Generale cura la concertazione e definisce le intese con rappresentanze sindacali.

Nelle more dei provvedimenti di assegnazione delle funzioni dirigenziali previste nel presente atto di organizzazione, esse sono esercitate ad interim dal Direttore Generale.

Nei casi di assenza o impedimento le funzioni vicarie sono svolte dal Direttore Amministrativo e, in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo, dalla Direzione Strategica Operativa.

1.b - Il Collegio Sindacale

Si rinvia agli articoli 7 e 8 del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione (n.9 del 2011).

2 - Il modello organizzativo

La macrostruttura di Pugliapromozione è descritta nell'Allegato MODELLO ORGANIZZATIVO al presente atto, del quale è parte integrante.

L'Agenzia è diretta dal **DIRETTORE GENERALE** che ha l'obiettivo di perseguire le finalità dell'ente occupandosi della pianificazione strategica attraverso la definizione di obiettivi, piani e programmi.

Nelle proprie attività esso è coadiuvato da Strutture di Staff, da uffici direzionali, e da un'**AREA STRATEGICA OPERATIVA**, articolate quest'ultime in Uffici, e supportato dalla **STRUTTURA AMMINISTRATIVA** di funzionamento, diretta dal Dirigente amministrativo di struttura complessa, articolata in Uffici.

Le attività svolte dalle Aree costituiscono il core dell'attività dell'Agenzia.

L'assetto organizzativo generale di PUGLIAPROMOZIONE è strutturato in Aree e Uffici:

3 - La Direzione generale

La "Direzione Generale", affidata alla responsabilità del Direttore Generale, è costituita al suo interno da personale non dirigenziale e di qualifiche pari o superiore alla categoria B del CCNL Regioni ed Autonomie Locali.

Il Direttore generale si avvale di *Strutture di Staff*, ed è supportato da un'Area Strategica che ha il compito specifico di coadiuvare il Direttore generale nella definizione delle strategie dell'Agenzia.

Le Strutture di Staff si individuano nelle seguenti

- *Segreteria generale;*
- *Ufficio del protocollo;*
- *Ufficio stampa;*

Ad esse, si affiancano quelle previste dalla vigente normativa quali, ad esempio, il Collegio Sindacale, il Nucleo di Valutazione, il Responsabile Anticorruzione, il Responsabile del Ufficio di Protezione (RSPP), ecc;

3.a - Segreteria generale

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Generale nella:

- attività di segreteria degli organi dell'Agenzia;
- cura della comunicazione interna tra le strutture dell'Agenzia, della gestione dei flussi di documenti e informazioni da e verso l'esterno;
- gestione delle richieste generiche che pervengono alla Direzione generale;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale.

Assicura l'espletamento dei propri compiti nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

3.b - Ufficio del protocollo

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Generale nella:

- gestione del protocollo generale dell'Agenzia e archiviazione dei documenti;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale.

Assicura l'espletamento dei propri compiti nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

3.c - Ufficio stampa

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Generale nella:

- cura delle relazioni e della comunicazione istituzionale dell'Agenzia;
- nella predisposizione di comunicati stampa;
- nella gestione delle pubbliche relazioni per l'Agenzia;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale.

Assicura l'espletamento dei propri compiti nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

4 - Gli Uffici Direzionali

Altri Uffici direzionali a supporto del Direttore generale sono i seguenti:

- *Pianificazione e coordinamento*;
- *Osservatorio del Turismo*;

4.a - Pianificazione e coordinamento

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Generale nella:

- programmazione strategica e pianificazione a medio lungo termine delle attività dell'agenzia, demandati all'attuazione delle varie strutture operative o affidati a fornitori terzi;
- pianificazione delle attività di promozione di singoli prodotti/offerte orientati a specifici target e pianificazione e coordinamento delle attività di promozione orientate a specifici mercati;
- redazione di studi, relazioni o programmi a supporto del Direttore generale;
- coordinamento attività con gli stakeholders dell'Agenzia;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale

Assicura, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione, anche tutti gli ulteriori compiti che saranno affidati a detto ufficio dal Direttore Generale.

4.b - Osservatorio del Turismo

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Generale, fornendo anche i report statistico consuntivi alla pianificazione strategica, consuntivi e svolge più specificatamente le seguenti attività:

- conduzione di analisi e ricerche quali-quantitative sulla competitività della destinazione, sui mercati in termini di domanda e offerta turistica, sui flussi turistici, sulla qualità del soggiorno, sulla verifica dei risultati dell'azione politica e su ogni altro fattore si necessiti ai fini della programmazione strategica;
- Espletamento degli adempimenti normativi e delle procedure Istat;
- Divulgazione ed informazioni dei dati e delle analisi qualitative e quantitative relative al turismo in Puglia a tutti gli attori locali;
- Redazione del Rapporto annuale sulla movimentazione turistica della Regione Puglia;
- Funzioni di Help Desk Tecnico relativo ai uffici Spot, DMS, CPS;

Il Ufficio svolge ogni altra funzione di Osservatorio delegata dalla Regione Puglia all'Agenzia.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale

Per le proprie attività, collabora con le strutture territoriali relativamente alle materie attinenti alla raccolta dei dati statistici.

Assicura, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione, anche tutti gli ulteriori compiti che saranno affidati a detto ufficio dal Direttore Generale.

5 - Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo è nominato con specifico provvedimento del Direttore Generale tra il personale interno di qualifica dirigenziale per la copertura dei posti previsti nella dotazione organica per la direzione di Aree di Servizio e Uffici. Il rapporto di lavoro è di norma a tempo indeterminato regolato dai CCNL di comparto e dalla disciplina di conferimento degli incarichi del pubblico impiego.

In mancanza di personale di qualifica dirigenziale fra il personale interno a tempo indeterminato il Direttore Generale, per motivate esigenze di funzionamento, può coprire il posto da dirigente: a) con un contratto a tempo determinato ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. 267/00 e ss.mm.ii. (art. 11 del D.L. 90/2014 convertito in legge 114/2014); b) può

provvedere alla copertura del posto in organico ai sensi dell'art. 19, comma 6, del D.Lgs. 165/01. In entrambi i casi la copertura dell'incarico dirigenziale presuppone il possesso dei titoli culturali previsti per la qualifica dirigenziale e di una specifica esperienza comprovata di almeno 5 anni nel pubblico o nel privato.

Il Direttore generale può revocare anticipatamente l'incarico con provvedimento motivato e nel rispetto della normativa statale e regionale e dei contratti collettivi.

Il Direttore amministrativo contribuisce al governo ed alla gestione dell'Agenzia assumendo diretta responsabilità delle funzioni ad esso assegnate dal presente atto organizzativo o da successivo provvedimento del Direttore generale. Coadiuvato il Direttore generale e concorre, fornendo pareri e proposte non vincolanti, alla formazione delle decisioni.

Governa e sovrintende a tutte le attività amministrative, con particolare riferimento agli aspetti giuridico - amministrativi ed economico- contabili.

Svolge le attività relative alle funzioni di propria competenza avvalendosi delle strutture inserite nell'articolazione interna della Direzione amministrativa, così come individuate nel presente atto ovvero, anche su proposta del Direttore amministrativo, in successivo atto del Direttore generale.

Svolge ogni altra attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, anche mediante delega, con successivo provvedimento.

Ispira la propria attività al rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, efficacia, buon andamento ed economicità della gestione.

In caso di mancata nomina del Direttore amministrativo, le funzioni sono esercitate dal Direttore Generale, coadiuvato dai funzionari titolari di Posizioni Organizzative o Alte Professionalità nelle materie e competenze amministrative.

6 - La Struttura amministrativa

La Struttura amministrativa, affidata alla responsabilità del Direttore Amministrativo, è costituita al suo interno da personale non dirigenziale di qualifiche pari o superiore alla categoria B del CCNL Regioni ed Autonomie Locali a cui sono affidati i seguenti Uffici:

- *Risorse umane*
- *Patrimonio ed attività negoziali*
- *Bilancio e contabilità*
- *Economato e pagamenti*
- *Audit e Rendicontazione*
- *Coordinamenti territoriali*
- *Segreteria amministrativa*

La responsabilità ed il coordinamento dei singoli uffici può essere attribuita a personale di categoria D, con attribuzione di posizione organizzativa.

6.a. - Risorse umane

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Amministrativo svolgendo tutti i compiti, anche di natura istruttoria, per garantire e assicurare, anche in collaborazione con i Responsabili delle strutture territoriali, l'acquisizione delle risorse umane, la loro gestione (giuridica, economica, previdenziale e disciplinare) nel rispetto dei vincoli normativi, contrattuali ed economici vigenti, occupandosi in particolare di:

- curare e pianificare, nel rispetto delle direttive di carattere generale impartite dal Direttore generale e/o dal Direttore amministrativo, la gestione delle risorse umane, definendo annualmente i fabbisogni di reclutamento, le politiche di sviluppo e formazione del personale;
- gestire tutte le procedure di reclutamento, nelle forme stabilite dalla Legge, inclusa la mobilità interna ed esterna;
- curare e gestire le posizioni giuridico - economiche e correlati aspetti previdenziali e fiscali, del personale di ruolo, a tempo determinato e indeterminato, dei collaboratori a progetto, inclusi i rapporti con gli Enti e le istituzioni competenti;
- istituire, conservare e aggiornare il fascicolo personale di ciascun dipendente e collaboratore;
- gestire le presenze e le assenze del personale, gli infortuni sul lavoro, le assenze, i permessi, le malattie e gli orari. Per quanto riguarda il personale operante nelle sedi provinciali, la struttura si raccorda con i responsabili di tali strutture;
- gestire le procedure volte all'autorizzazione allo svolgimento di incarichi esterni da parte del personale dell'Agenzia;
- gestire i procedimenti disciplinari, la contestazione degli addebiti e l'irrogazione delle sanzioni;
- curare le progressioni di carriera;
- monitorare le posizioni e le prestazioni dei carichi di lavoro e degli stati di ufficio;
- supportare la Direzione generale nei rapporti con le Organizzazioni sindacali.

Nello svolgimento dei propri compiti, il personale incaricato si interfaccia con i responsabili delle strutture territoriali al fine di creare un sistema integrato ed efficiente di gestione delle risorse umane.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

6.b. - Patrimonio ed attività negoziali

Il personale incaricato svolge tutti i compiti di supporto ed operativi per assicurare, sulla base degli indirizzi impartiti dal Direttore Generale e/o dal Direttore Amministrativo, la gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare e l'acquisizione di beni e uffici necessari per il funzionamento e l'attività dell'Agenzia, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

In particolare, rientrano tra i compiti affidati al personale incaricato:

- la predisposizione, la tenuta e l'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e di quello dei beni immobili;

- l'istruzione delle procedure di acquisto di beni e di affidamento di uffici, curandone tutti gli adempimenti amministrativi nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti regionali, statali e comunitari e predisponendo gli atti finali da sottoporre al Direttore generale e/o amministrativo;
- la predisposizione, la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo dei fornitori e la cura delle procedure connesse.

Nello svolgimento dei propri compiti, il personale incaricato si interfaccia con i Responsabili delle strutture territoriali al fine di creare un sistema integrato ed efficiente di gestione del patrimonio e di acquisizione di bei e uffici.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

6.c. - Bilancio e contabilità

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Direttore Amministrativo, garantendo la tenuta della contabilità generale ed economica e dei documenti di bilancio (la cui adozione è di competenza del Direttore Generale), gestendo in particolare:

- la predisposizione delle proposte per gli atti di bilancio preventivo o di conto consuntivo che saranno adottati dal Direttore Generale;
- la verifica della sussistenza degli equilibri di bilancio;
- la verifica della regolarità contabile di tutti gli atti proposti dalle articolazioni dell'Agenzia e sottoposti all'approvazione del Direttore generale;
- le attività amministrative di carattere finanziario, contabile e fiscale inerenti alla gestione dell'Agenzia ed all'espletamento delle sue attività;
- la tenuta della contabilità generale.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

6.d- Economato e pagamenti

Il personale incaricato svolge tutti i compiti di supporto al Direttore Amministrativo per assicurare:

- la gestione del fondo economale della sede centrale e degli acquisti a valere su tale fondo;
- il raccordo con le sedi territoriali per la gestione dei fondi economici in relazione agli acquisti effettuati dalle strutture territoriali;
- la gestione delle riscossioni dell'Agenzia, dei compensi e dei mandati di pagamento, in raccordo con l'istituto tesoriere.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

6.e – Audit e Rendicontazione

Il personale incaricato svolge tutti i compiti di supporto al Direttore amministrativo ed agli Uffici della Direzione Amministrativa per assicurare:

- la conservazione e la tenuta dei documenti;
- la rendicontazione delle spese alla Regione Puglia, alla Comunità Europea, o ad altri Enti e istituzioni;
- il raccordo costante con le strutture territoriali per la circolazione delle informazioni e dei documenti.
- Attività di controllo della spesa per il perseguimento di obiettivi di economicità ed efficienza;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

6.f – Coordinamenti territoriali

A livello territoriale, Pugliapromozione è costituita da articolazioni organizzate sul territorio regionale e denominate strutture territoriali.

Nell'ambito delle direttive impartite dalla Direzione, le articolazioni territoriali godono di una autonomia operativa e organizzativa nelle differenti materie di competenza delle stesse.

Rientrano nella competenza delle strutture territoriali, demandate ai Responsabili preposti, sempre nel rispetto della pianificazione e delle direttive emanate dal Direttore Generale e dalle altre figure dirigenziali (relativamente ai rispettivi ambiti di competenza):

- lo svolgimento delle attività tecnico-strumentali afferenti alla "gestione della destinazione turistica territoriale";
- ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore Amministrativo o dalla Direzione Strategica Operativa.

Le strutture territoriali svolgono i propri compiti in stretta collaborazione con gli Enti e le Istituzioni locali che si occupano delle materie di propria competenza nonché con le articolazioni del Distretto del turismo e con gli operatori del settore.

Svolgono le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

In particolare si occupa di:

- gestire il personale ivi preposto, curando l'organizzazione dei processi di lavoro;
- istruire i processi amministrativi relativi alle attività di propria competenza, secondo le direttive impartite dal Direttore amministrativo e trasmetterli alla Direzione generale per l'adozione degli atti conseguenti;

- garantire il raccordo amministrativo-contabile e tecnico-operativo con le strutture centrali segnalando esigenze, avanzando proposte, garantendo l'attuazione delle direttive e dei progetti assegnati;
- assicurare il coordinamento e controllo dei uffici affidati ai fornitori esterni.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore Amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

Il Direttore generale, in coordinamento con il Direttore amministrativo, valuta ed individua il numero e l'ampiezza dei coordinamenti territoriali da istituire, con le suddette competenze.

6.g – Segreteria amministrativa

Il personale incaricato svolge tutti i compiti di supporto al Direttore Amministrativo per assicurare:

- attività di segreteria del Direttore amministrativo;
- cura della comunicazione interna tra le strutture dell'Agenzia, della gestione dei flussi di documenti e informazioni da e verso l'esterno, con riferimento agli atti amministrativi;
- supporto operativo ai diversi uffici dell'Area amministrativa, sotto il coordinamento del Direttore amministrativo;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinenti a materie complementari, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore amministrativo.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

7 – La Direzione Strategica Operativa

Il Direttore Operativo è nominato con specifico provvedimento del Direttore Generale tra il personale interno di qualifica dirigenziale per la copertura dei posti previsti nella dotazione organica per la direzione di Aree di Servizio e Uffici. Il rapporto di lavoro è di norma a tempo indeterminato regolato dai CCNL di comparto e dalla disciplina di conferimento degli incarichi del pubblico impiego.

In mancanza di personale di qualifica dirigenziale fra il personale interno a tempo indeterminato il Direttore Generale, per motivate esigenze di funzionamento, può coprire il posto da dirigente: a) con un contratto a tempo determinato ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. 267/00 e ss.mm.ii. (art. 11 del D.L. 90/2014 convertito in legge 114/2014); b) può provvedere alla copertura del posto in organico ai sensi dell'art. 19, comma 6, del D.Lgs. 165/01. In entrambi i casi la copertura dell'incarico dirigenziale presuppone il possesso dei titoli culturali previsti per la qualifica dirigenziale e di una specifica esperienza comprovata di almeno 5 anni nel pubblico o nel privato.

Il Direttore generale può revocare anticipatamente l'incarico con provvedimento motivato e nel rispetto della normativa statale e regionale e dei contratti collettivi.

La Direzione Strategica Operativa sovrintende a tutte le attività dell'area strategica operativa, svolgendo attività operative e di progettazione, in relazione alle funzioni assegnate

e correlate competenze. Supporta il Direttore generale nella redazione del piano annuale delle attività e redige le proposte dei piani esecutivi delle varie attività.

Garantisce, attraverso le strutture centrali e territoriali il coordinamento delle attività e l'attuazione dei programmi.

Svolge ogni altra attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, anche mediante delega, con successivo provvedimento.

Assicura l'espletamento dei propri compiti nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

In caso di mancata nomina nella Direzione operativa, le funzioni sono esercitate dal Direttore Generale, coadiuvato dal funzionario titolare di Posizione Organizzativa o Alta Professionalità nelle materia di coordinamento delle azioni operative e tecniche di marketing.

8 - L'Area Strategica Operativa

L'area operativa, affidata alla responsabilità della Direzione Strategica Operativa, è costituita al suo interno da personale non dirigenziale di qualifiche pari o superiore alla categoria B del CCNL Regioni ed Autonomie Locali a cui sono affidati i seguenti ambiti di lavoro:

- *Comunicazione;*
- *Promozione;*
- *Valorizzazione;*
- *Innovazione;*
- *Progetti Speciali;*

Ciascun ufficio viene coordinata da un funzionario titolare di Posizione Organizzativa o Alta Professionalità, con specifiche competenze nel proprio ambito, che viene individuato dal Direttore generale coadiuvato dal Direttore Tecnico.

La responsabilità de il coordinamento dei singoli uffici può essere attribuita a personale di categoria D con attribuzione di posizione organizzativa.

8.a - Comunicazione

Il Ufficio è responsabile della realizzazione delle azioni di comunicazione, secondo la pianificazione approvata dal Direttore generale e le direttive impartite dal Direttore tecnico.

Il Ufficio cura le fasi di progettazione esecutiva, realizzazione e attuazione, in particolare relative a:

- l'immagine ed il brand positioning della Puglia e dei prodotti turistici;
- la media strategy ed il media planning;
- l'e-marketing e la gestione, anche redazionale, dei portali turistici della Regione;
- le pubblicazioni per la promozione o l'informazione turistica e la loro diffusione;
- il coordinamento ed il controllo dei uffici affidati ai fornitori esterni.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore tecnico.

Svolge i propri compiti in stretta collaborazione con le strutture regionali che si occupano delle materie di propria competenza.

8.b – Promozione

Il Ufficio cura la gestione delle attività programmate dalla Direzione Generale. Opera nel campo della pianificazione organizzativa ed operativa, finalizzata alla realizzazione delle attività per la promozione dei prodotti turistici afferenti alla destinazione Puglia.

Il Ufficio è responsabile della realizzazione delle attività di promozione programmate fuori dal territorio regionale, nelle aree geografiche target, secondo la pianificazione approvata dal Direttore generale e le direttive impartite dal Direttore tecnico.

Il Ufficio cura le fasi di progettazione esecutiva, realizzazione e attuazione, in particolare dei seguenti ambiti:

- Partecipazione a fiere di settore;
- Road Show;
- Attività di co-branding;
- Workshop informativi e formativi ed incontri business to business;
- Attività di co-promotion intersettoriale;
- Mice & Wedding;

Svolge inoltre attività di promozione programmate sul territorio regionale, secondo la pianificazione approvata dal Direttore generale e le direttive impartite dal Direttore tecnico.

Il Ufficio cura le fasi di progettazione esecutiva, realizzazione e attuazione, in particolare di:

- educational tour e programmi di ospitalità opinion leaders, operatori e giornalisti;
- familiarization trips per produttori cinematografici, televisivi, dello spettacolo dal vivo o della cultura;
- borse del turismo, forum o incontri business to business in Puglia.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore tecnico. Svolge i propri compiti in stretta collaborazione con le strutture regionali che si occupano delle materie di propria competenza e si occupa anche del coordinamento e del controllo dei uffici affidati ai fornitori esterni.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

8. c – Valorizzazione

Il personale incaricato cura l'area dell'accoglienza e coordina i uffici sui territori. Compito specifico è la qualificazione di tutte le azioni di contatto diretto con il pubblico nei luoghi di principale frequentazione: aeroporti, porti, svincoli autostradali, centri storici. Lavora in stretto raccordo con tutti questi soggetti garantendo uniformità grafica, qualità di ufficio

(orari, personale) e preparazione dei prodotti utili ai bisogni dei territori. Gestirà direttamente o indirettamente il ufficio di info point in coordinamento con gli IAT.

Persegue i seguenti obiettivi:

- qualificare il sistema dell'accoglienza turistica della destinazione;
- favorire la crescita del valore identitario delle comunità locali e di una intelligenza collettiva sull'accoglienza;
- valorizzare il patrimonio diffuso regionale in un'ottica di fruizione turistica;

Obiettivi specifici sono:

- migliorare l'accesso alle informazioni ed ai luoghi;
- potenziare i uffici di informazione connessi alla fruizione del territorio;
- sostenere lo sviluppo di sistemi gestionali sostenibili ed innovativi per la fruizione integrata dei beni e dei uffici;
- potenziare l'immagine coordinata della destinazione contribuendo al miglioramento della sua reputazione;
- sostenere lo sviluppo e la promozione di iniziative culturali per la destagionalizzazione;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale o dal Direttore tecnico.

8. d – Innovazione

Il Ufficio di Innovazione ha il compito di contribuire a:

- innovare la filiera turistica, pubblica e privata;
- innovare l'offerta turistica e il rapporto con il viaggi-at(t)ore;
- innovare l'ARET Pugliapromozione stessa;

Il Ufficio attua un confronto costante e continuo con l'esterno (mercati esteri, altre regioni italiane, trend digitali) e l'interno (operatori e stakeholders pugliesi, partenariato socio-economico, cittadini residenti e cittadini temporanei) e nello specifico perseguirà i seguenti obiettivi:

- sviluppare una strategia digitale di tourist experience efficace, che accolga i risultati delle Analisi e le Ricerche realizzate da e con l'Osservatorio turistico;
- sostenere le azioni con progetti specifici digitali veloci e aderenti a bisogni di business e di policy;
- specializzare la social media strategy, rendendolo parte integrante delle scelte di marketing e di valorizzazione del territorio pugliese;
- supportare progetti tecnologici, per la definizione dei fabbisogni della filiera turistica regionale anche in relazione al progetto evolutivo di SIRTur, "Ecosistema digitale del Turismo", a valere su PugliaLogin (PO Fesr - OT2).

8. e – Progetti Speciali

Il direttore generale può disporre l'istituzione di una o più strutture temporanee affidate alla responsabilità di personale dell'Agenzia e che possono prevedere anche la costituzione di staff

temporanei per la realizzazione di attività di promozione contenute in programmi speciali o progetti finanziati ad hoc. Il gruppo di lavoro così costituito ha la responsabilità di gestire l'iniziativa/progetto assegnato in ogni suo aspetto, secondo la pianificazione approvata dal Direttore generale e le direttive impartite dalla Direzione strategica operativa, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

9 - Articolazione e sedi

Direzione Generale: Fiera del levante, Padiglione 172 – Lungomare Starita a Bari.

Sede legale e Direzione Amministrativa: Piazza Aldo Moro 32/a, Bari.

Sono istituite le seguenti strutture territoriali di Pugliapromozione:

- struttura territoriale di Bari, con sede in Piazza Moro 33/a a Bari;
- struttura territoriale di Barletta – Andria – Trani, con sede in Piazza trieste, 10
- struttura territoriale di Brindisi, con sede in Lungomare Regina Margherita, 44 a Brindisi;
- struttura territoriale di Foggia, con sedi in via Emilio Perrone, 17 a Vieste ed in via Piazza Europa 104 a San Giovanni Rotondo (Fg);
- struttura territoriale di Lecce, con sede in via Monte San Michele, 20 a Lecce;
- struttura territoriale di Taranto, con sede in Corso Umberto I, 121 a Taranto.

Ciascuna struttura territoriale è costituita al suo interno da personale non dirigenziale di qualifiche pari o superiore alla categoria B del CCNL Regioni ed Autonomie Locali a cui sono affidati i seguenti ambiti di lavoro:

- *Segreteria territoriale;*
- *Economato e amministrazione;*
- *Local destination audit;*
- *Promozione del territorio;*

9.a - La segreteria territoriale

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Responsabile della struttura territoriale, ed in particolare nella:

- cura delle relazioni e della comunicazione istituzionale dell'Agenzia nel territorio di competenza;
- cura della posta e della gestione del front-office della sede;
- gestione del protocollo della sezione e archiviazione dei documenti.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, dal Direttore Tenico o dal Coordinatore territoriale.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

9.b – Economato e amministrazione

Il personale incaricato si occupa di fornire supporto all'attività complessiva del Responsabile della struttura territoriale nella sua funzione di coordinamento amministrativo dei progetti di competenza.

Opera secondo le direttive impartite dal Direttore Generale, dal Direttore Amministrativo e dal Responsabile della struttura territoriale e cura in particolare:

- la gestione del fondo economale di dotazione della sezione;
- l'istruzione dei processi amministrativi e loro trasmissione al Responsabile ;
- il controllo di gestione e l'aggiornamento dei sistemi informativi adottati dall'Agenzia;
- ogni attività di gestione e manutenzione dei beni mobili o immobili nella disponibilità dell'Agenzia;
- gestione del personale in loco;
- la conservazione e la tenuta dei documenti.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, dal Direttore Amministrativo o dal Responsabile della struttura. Opera in stretta collaborazione con le strutture centrali deputate alle materie di propria competenza.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

9.c – Local destination audit

Il personale incaricato è responsabile dell'analisi e del monitoraggio dell'offerta territoriale e dei flussi turistici.

Opera secondo le direttive impartite dal Direttore Generale, coordinandosi con l'Osservatorio del Turismo dell'Agenzia ed il Responsabile della struttura territoriale e cura in particolare:

- la raccolta, controllo e monitoraggio dell'offerta del territorio (risorse e uffici);
- la raccolta dei dati statistici riguardanti il territorio di competenza;
- raccolta e istruzione delle denunce dei prezzi;
- l'istruttoria dei ricorsi avverso le strutture ricettive del territorio di competenza;
- supporta la Regione nell'espletamento delle funzioni ispettive e svolge direttamente tali funzioni se delegate all'Agenzia;
- il controllo e monitoraggio della qualità del soggiorno turistico e dei diritti del turista-consumatore;
- il coordinamento le attività delle sedi I.A.T. in relazione alle materie di propria competenza);
- la consulenza agli operatori in relazione alle operazioni di propria competenza (apertura e modifica di una struttura, tariffe, Istat,etc);
- l'inserimento dei dati statistici nei sistemi informativi.

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, dalla Direzione strategica operativa. Opera in stretta collaborazione con le strutture centrali e quelle tematiche deputate alle materie di propria competenza.

Il personale preposto svolge il proprio lavoro anche presso le sedi degli I.A.T., secondo le disposizioni impartite dalla Direzione Amministrativa, anche su proposta del Responsabile della struttura territoriale.

Svolge le proprie funzioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

9.d – Promozione del territorio

Il personale incaricato è responsabile della realizzazione delle attività di promozione programmate sul territorio provinciale.

Opera secondo le direttive impartite dal Direttore Generale, dalla Direzione strategica operativa e dal Responsabile territoriale e cura in particolare:

- collaborazione nella gestione degli educational tour, familiarization trips e di tutti gli eventi promozionali organizzati dall’Agenzia nel territorio di propria competenza;
- gestione di progetti speciali di promozione affidati alla competenza della sezione territoriale;
- organizzazione della distribuzione di materiali informativi sul territorio di propria competenza;
- la raccolta e la diffusione (anche attraverso l’inserimento nei portali regionali) di eventi, iniziative e ogni altra informazione relativa al territorio di propria competenza e che possa costituire elemento di attrattività per i turisti;
- archivio del materiale informativo;
- collaborazione nella gestione delle attività di promozione attraverso organi di informazione, giornalisti, troupe televisive e cinematografiche, opinion leader e opinion makers;
- attività di controllo della Rete regionale I.A.T. in relazione alle materie ed al territorio di propria competenza .
- la raccolta di eventi, iniziative e ogni altra informazione relativa al territorio di propria competenza e che possa costituire elemento di attrattività per i turisti;

Svolge anche ogni altro compito o attività anche non prevista dal presente atto, attinente alle materie di propria competenza, che saranno attribuite dal Direttore generale, dalla Direzione strategica operativa. Opera in stretta collaborazione con le strutture centrali e quelle tematiche deputate alle materie di propria competenza. Svolge le proprie funzioni nel rispetto di leggi e regolamenti, nonché nel rispetto dei principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione.

TITOLO IV – DISPOSIZIONI SUL PERSONALE

1 – Dotazione organica

La dotazione organica dell’Agenzia è determinata dal Direttore Generale secondo quanto previsto dalla Legge e fatte salve le norme riguardanti la partecipazione delle OO.SS.

Al Direttore Generale spetta la verifica periodica dei fabbisogni e la modifica della dotazione organica nel rispetto delle procedure previste dalla Legge.

All’assegnazione del personale alle varie strutture provvede il Direttore Generale, sentiti i Responsabili delle strutture stesse.

2 - Copertura dei posti vacanti e reclutamento del personale

Alla copertura dei posti di pianta organica si provvede secondo quanto previsto dalle norme statali, regionali e dalla contrattazione collettiva vigenti.

3 - Principi generali

Ogni dipendente di Pugliapromozione deve svolgere le proprie mansioni nel rispetto dei seguenti principi:

- svolgere il proprio lavoro in modo professionale e con senso di responsabilità e cura dell'interesse pubblico;
- svolgere il proprio lavoro seguendo i principi di imparzialità, legalità, efficienza, buon andamento ed economicità della gestione;
- collaborare con i superiori ed i colleghi per raggiungere il massimo risultato in un clima di lavoro ottimale;
- mantenere il segreto d'ufficio;
- gestire i rapporti con il pubblico in modo professionale, con correttezza e con l'obiettivo di garantire la massima soddisfazione e accoglienza dei turisti, rispondendo a qualunque comunicazione scritta nel tempo massimo di 3 giornate lavorative;
- avere cura delle attrezzature e degli impianti, dei immobili e mobili, evitando usi a fini privati, evitando sprechi e garantendo la tutela dell'ambiente;
- rispettare l'orario di lavoro, richiedendo tempestivamente le autorizzazioni per ogni assenza o permesso anche se per esigenze di ufficio.

Pugliapromozione persegue l'obiettivo della informatizzazione dei processi di lavoro, al fine di garantire una migliore efficienza, economicità e velocità delle operazioni. A tale fine, ogni dipendente presta la propria disponibilità all'utilizzo della tecnologia e ad acquisire nuove abilità a queste collegate.

TITOLO V - ASPETTI DELLA GESTIONE

1 - Gestione degli acquisti beni e uffici

Il Direttore Generale adotta, con apposito atto, il regolamento per la gestione degli acquisti di beni e uffici.

2- Contabilità e procedure amministrative

Il Direttore Generale adotta, con apposito atto, il regolamento per il funzionamento e la contabilità dell'Agenzia.

TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI E DI RINVIO

1 – Norme finali

Il presente atto entra in vigore il giorno successivo alla approvazione da parte del Direttore Generale. Per quanto non disciplinato dal presente atto – le cui disposizioni non possono in alcun modo essere in contrasto con norme di Legge o della contrattazione collettiva , che in caso di conflitto prevalgono sulle prima – si applicano le disposizioni della legge istitutiva, delle leggi statali, regionali, della contrattazione collettiva e del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Agenzia. Il Direttore, con apposito atto, provvede alla revisione anche parziale della organizzazione dell’Agenzia.