



## **POR Puglia FESR – FSE 2014-2020**

**Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali**  
**Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche**

### ***Piano Strategico del Turismo della Regione Puglia***

approvato con D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191



## **PROGETTO DI ATTUAZIONE**

***Qualificazione e potenziamento del sistema dell’accoglienza  
turistica regionale e valorizzazione dell’offerta***

***Annualità 2019***

**CUP B39I18000080009**



UNIONE EUROPEA

**PO** PUGLIA  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



## INDICE

---

### **A. Relazione Tecnica-illustrativa**

- A.1. Obiettivi
- A.2. Procedure di attuazione
- A.3. Attività progettuali
- A.4. Risultati ed effetti in termini di efficienza ed efficacia
- A.5. Governance di progetto e organizzazione delle risorse umane
- A.6. Regolazione dei flussi finanziari
- A.7. Assestamento del budget

### **B. Calcolo della spesa per l'acquisizione di beni e servizi e per il personale**



## A. RELAZIONE TECNICA-ILLUSTRATIVA

Il presente progetto concerne le attività di qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta. In coerenza con la progettazione biennale approvata dalla Sezione e Turismo con Atto Dirigenziale del 7 marzo 2018, n.21, al fine di garantire la massima efficacia del progetto, si indicano di seguito le attività per cui si intende procedere nel 2019, alla luce delle necessità di integrazione delle azioni già in corso di esecuzione.

### A.1. OBIETTIVI

Gli obiettivi generali e specifici dell'azione, così come previsto dal Piano Strategico del Turismo (approvato con D.G.R. n.191/2017), sono:

- qualificare il sistema dell'accoglienza turistica della destinazione
- potenziare i servizi di informazione connessi alla fruizione del territorio
- valorizzare il patrimonio diffuso regionale in un'ottica di fruizione turistica.

### A.2 PROCEDURE DI ATTUAZIONE

Le attività previste dal presente progetto esecutivo sono di seguito descritte con indicazione puntuale delle procedure amministrative da svolgere per il reperimento di servizi e beni sul mercato.

Si precisa che, per taluni interventi, la scelta della procedura più idonea avverrà al momento dell'attuazione a seconda delle condizioni di mercato che potranno richiedere una analisi successiva.

Nell'attuazione delle attività del Piano Strategico del Turismo sono applicate le leggi dell'ordinamento UE, italiano e regionale vigenti, con particolare riferimento alla Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii. (*Norme sul procedimento amministrativo*), al D.Lgs. n. 50/2016 (*Codice dei Contratti Pubblici*), al D.lgs. n. 33/2013 (*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, c.m. dal D.Lgs. n. 97/2016), al Regolamento UE n. 2016/679 (*General Data Protection Regulation*), alla Legge n. 106/2016 (*Codice del Terzo Settore*).

Per quanto concerne le esternalizzazioni dei servizi si fa riferimento ai principi comunitari rimarcati nei considerando della c.d. Direttiva Appalti 2014/24/UE (servizi e forniture) e recepiti nel Codice dei Contratti Pubblici. In particolare, la scelta dei contraenti privati avviene nel rispetto della trasparenza e degli obblighi di pubblicazione, della concorrenza, della parità di trattamento, dell'economicità, dell'efficacia, della correttezza, della tutela ambientale, della tutela dei lavoratori e del lavoro, della salvaguardia dell'interesse transfrontaliero (cfr. artt. 29-30-34-50 D.Lgs. n.50/2016). Tra le norme principali del Codice dei Contratti che rilevano per qualsivoglia procedura da espletare, si richiamano gli artt. 31 (Ruolo e funzioni del Responsabile del procedimento negli appalti e nelle concessioni), art. 32 (fasi delle procedure di affidamento), art. 33 (controlli sugli atti di affidamento), art. 35 (soglie di rilevanza comunitaria e metodi di

calcolo del valore stimato degli appalti), art. 37 (aggregazioni e centralizzazione delle committenze), art. 42 (conflitto di interesse), art. 44 (digitalizzazione delle procedure), art. 45 (operatori economici), art. 53 (accesso agli atti e riservatezza), artt. 70-73 (avvisi, bandi, pubblicazioni), art. 76 (informazioni agli offerenti e ai candidati), art. 80 (motivi di esclusione), art. 83 (criteri di selezione e soccorso istruttorio), art. 94



UNIONE EUROPEA



(principi generali in materia di selezione), art. 102 (collaudo e verifica di conformità), artt. 103-104 (garanzie), art. 106 (modifica dei contratti durante il periodo di efficacia), artt. 107-108-109 (sospensione, risoluzione, recesso dal contratto).

Per la indicazione delle specifiche procedure si rinvia alle singole attività di seguito riportate. A tal proposito occorre rilevare che l'Agenzia Pugliapromozione ha facoltà di stringere Accordi pubblici con altri enti aggiudicatori: a tal proposito si rimanda all'art.15 della Legge n. 241/1990 e all'art. 5, comma 6, del Codice dei Contratti Pubblici.

Le procedure comparative possono svolgersi sulla piattaforma telematica regionale EmPulia ovvero avvalendosi della centrale di committenza nazionale CONSIP-MEPA. Le procedure in questione possono essere quelle di cui all'art. 36, comma 2, lett. a) e b) (c.d. *semplificate*), del D.Lgs. n. 50/2016, nonché le gare aperte sopra-soglia ex art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 o le procedure negoziate senza pubblicazione di un bando ex art. 63 del D.Lgs. n. 50/2016. Può farsi ricorso altresì all'accordo quadro (art. 54) previo espletamento di procedure di gara. Preliminarmente agli affidamenti dei servizi o dei beni da reperire sul mercato possono svolgersi consultazioni di mercato ex art. 66 del D.lgs. n.50/2016. Possono venire in rilievo, inoltre, casi di esclusioni del campo di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici (artt. 4 e 17) o di servizi che seguano altri regimi di affidamento (es. artt. 142-144).

Per quanto concerne la *soft law* dell'ANAC, ad integrazione della normativa vigente in materia di appalti e contratti pubblici, si osservano le Linee Guida n.2 (*Offerta economicamente più vantaggiosa*), 3 (*Responsabile del procedimento*), 4 (*Procedure per l'affidamento di contratti pubblici di importo inferiore alle soglie comunitarie*), 6 (*Cause di esclusione*) e 8 (*Procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando*). È appena il caso di evidenziare che gli operatori economici, nazionali ed esteri, individuati per realizzare le attività progettuali sono chiamati a improntare il proprio comportamento a lealtà e correttezza nei confronti dell'Agenzia Pugliapromozione, producendo dichiarazioni veritiere, certificati e documenti che attestino requisiti morali, finanziari e professionali.

### **A.3. ATTIVITA' PROGETTUALI**

#### **1. Potenziamento e qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica e della rete degli info-point turistici comunali**

Pugliapromozione, per l'annualità 2018, ha sostenuto interventi volti a razionalizzare, qualificare e uniformare i livelli dei servizi al pubblico del sistema dell'accoglienza turistica locale, attraverso il potenziamento dei servizi on-desk degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni della Rete Regionale (D.G.R. del 7 giugno 2017, n.876).

In continuità e coerenza con quanto realizzato per l'annualità 2018, per l'annualità 2019 saranno avviate iniziative di qualificazione e potenziamento del servizio di informazione ed accoglienza turistica rivolte ai Comuni titolari degli info-point turistici, che risultino aderenti, attraverso la sottoscrizione di relativo protocollo, alla Rete Regionale della Puglia.



UNIONE EUROPEA



Nello specifico, gli interventi saranno finalizzati al prolungamento degli orari di apertura, al potenziamento delle dotazioni tecnologiche connesse alla digital customer service, all'introduzione di figure professionali specifiche, quali il community manager per la social customer service, all'adozione di divise e badge identificativi e alla realizzazione di attività di animazione on-site (quali, a titolo esemplificativo, degustazioni, installazioni creative, videoproiezioni, laboratori esperienziali) in grado di favorire le visite, stimolare la curiosità degli utenti, migliorare la customer experience connessa alla fruizione dell'info-point. Le suddette azioni avranno lo scopo di migliorare la travel experience dei turisti/utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi di fidelizzazione e consolidamento della *brand identity*.

I servizi di potenziamento saranno realizzati in concomitanza con i periodi di alta e bassa stagione per l'affluenza di turisti.

Saranno avviate specifiche azioni di monitoraggio della customer satisfaction attraverso il coinvolgimento dell'Osservatorio di Pugliapromozione per l'analisi delle aspettative dei turisti e la profilazione dei target.

Si intende attivare Accordi pubblici di collaborazione ex art. 15 della Legge n.241/90 con i Comuni titolari di Uffici info-point turistici recependo proposte finalizzate al potenziamento della Rete Regionale degli Info-Point turistici comunali.

<b>Valore totale dell'intervento</b>	<b>€ 1.100.000,00</b>
--------------------------------------	-----------------------

## **2) Interventi a sostegno della nascita e del potenziamento dell'accoglienza turistica presso i principali gate di accesso della regione: gli aeroporti di Bari e Brindisi**

L'importanza strategica dell'informazione turistica, secondo quanto previsto dal Piano, richiede che siano potenziati i luoghi nevralgici per l'accoglienza dei turisti, elevando la qualità dei servizi e delle attività a ciò orientate. In particolare, negli aeroporti di Bari e Brindisi, saranno realizzati gli interventi di seguito elencati.

### **2.1. Servizio di front-office turistico e accoglienza on-desk**

Attraverso gli Info-point presenti negli scali aeroportuali di Bari e Brindisi sono stati erogati, per conto di Pugliapromozione, a partire dal 2014, servizi di assistenza turistica front/back office e svolte attività di monitoraggio, gestione reclami e distribuzione del materiale informativo di tipo turistico.

L'analisi dei dati relativi al traffico passeggeri in transito presso gli scali aeroportuali, soprattutto di provenienza internazionale, nonché i risultati del monitoraggio condotto sui visitatori degli Info-point registrati nelle annualità 2017-2018, impongono l'adeguamento delle strategie di informazione ed accoglienza turistica e la realizzazione di interventi urgenti di qualificazione e potenziamento infrastrutturale.

In particolare, in linea con le strategie individuate dal Piano e di concerto con Aeroporti di Puglia Spa, giusto Accordo di cooperazione tra i due enti siglato nel mese di luglio del 2017, si rendono necessari interventi volti a potenziare e qualificare il servizio di front-office turistico mediante una più efficace integrazione con i servizi aeroportuali al fine del miglioramento della soddisfazione dell'utenza aeroportuale.



UNIONE EUROPEA

**PUGLIA**  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



In particolare, gli interventi previsti riguardano il potenziamento e la qualificazione del servizio di front-office turistico presso le aree arrivi degli aeroporti di Bari e Brindisi, attraverso:

- l'erogazione di servizi di informativa al pubblico a fini turistici integrata ad informativa su servizi aeroportuali, con particolare riferimento ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM), conformi alla Direttiva UE 96/67, D.Lgs. 18/1999 e Reg. UE n. 1107/2006, nonché alla Direttiva CIPE n. 38/2007
- la copertura oraria dal primo all'ultimo volo in arrivo, con incremento delle fasce orarie di presenza, non più limitato al periodo estivo, ma per tutti i mesi dell'anno, compresi festivi
- il riposizionamento dei desk nelle Hall arrivi dei due aeroporti, al fine di consentire una migliore fruizione da parte dell'utenza. Tutte le attività saranno concordate con Pugliapromozione al fine di garantire l'unitarietà dell'immagine della Puglia.

L'intervento avrà decorrenza dall'1.2.2019 sino al 31.12.2019 e sarà realizzato in collaborazione con Aeroporti di Puglia in attuazione dell'accordo pubblico triennale in essere ex art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016.

<b>Valore totale dell'intervento</b>	<b>€ 579.444,00</b>
--------------------------------------	---------------------

### **2.2 Servizio di accoglienza attraverso il potenziamento dell'immagine coordinata**

In continuità e coerenza con quanto realizzato per l'annualità 2018, per l'annualità 2019 si proseguirà nella realizzazione di interventi volti a garantire l'accoglienza dei passeggeri in transito presso i due gate internazionali anche attraverso azioni finalizzate al rafforzamento della *brand awareness* della destinazione Puglia. A tal fine saranno adottati strumenti di comunicazione e si provvederà all'adeguamento estetico di apposita area gioco rivolta a target specifici di utenza quali, le famiglie con bambini.

Per la realizzazione degli interventi anzidetti, saranno posti in essere interventi attuativi dell'Accordo pubblico triennale in essere con Aeroporti di Puglia Spa, stipulato ai sensi dell'art. 5, comma 6, del Codice dei Contratti Pubblici.

<b>Valore dell'intervento</b>	<b>€ 235.000,00</b>
-------------------------------	---------------------

### **2.3. Interventi a sostegno della nascita e del potenziamento degli Info-point turistici ubicati presso i principali gate di accesso della regione: i Porti turistici del Mar Adriatico meridionale e del Mar Jonio**

Insieme agli Aeroporti, i porti turistici, le stazioni ferroviarie, le autostrade costituiscono oggi i principali punti di accesso al territorio, cosiddetti "non luoghi" deputati al transito di passeggeri, ma che di fatto intercettano i principali flussi turistici e, molto spesso, costituiscono la prima tappa di un percorso dentro la nostra regione.

A sostegno degli indirizzi dettati dal Piano regionale e in conformità alle proprie *mission* istituzionali, nel 2018 l'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale e l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione hanno siglato l'accordo di cooperazione pubblico-pubblico, finalizzato alla realizzazione



UNIONE EUROPEA

**PUGLIA**  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



integrata di servizi di potenziamento dell'accoglienza turistica e della valorizzazione della Puglia come destinazione turistico-culturale e meta di viaggio nei porti.

In continuità e coerenza con quanto realizzato per l'annualità 2018, per l'annualità 2019 saranno avviate iniziative di qualificazione e potenziamento del servizio di informazione ed accoglienza turistica presso i porti di Bari e Brindisi e Taranto, attraverso:

- l'erogazione di servizi di front-office turistico e l'allestimento di info-point dotati di immagine coordinata fornita da Pugliapromozione coerentemente con gli indirizzi presenti nelle *Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni* (DGR n. 876 del 7 giugno 2017).
- la realizzazione di azioni di animazione e valorizzazione turistica finalizzate a promuovere e consolidare l'immagine della Puglia come destinazione turistica 365 giorni l'anno anche in occasione di eventi dedicati al settore crocieristico e al Trade internazionale, quali il Seatrade Cruise 2019.

La realizzazione degli interventi di accoglienza anzidetti avrà luogo attraverso interventi attuativi dell'Accordo pubblico triennale in essere con l'Autorità di Sistema Portuale MAM, stipulato ai sensi dell'art. 5, comma 6, del Codice dei Contratti Pubblici. Al contempo, potranno essere attivati ulteriori Accordi pubblici di cooperazione ai sensi della suddetta normativa.

<b>Valore totale dell'intervento</b>	<b>€225.000,00</b>
--------------------------------------	--------------------

#### **2.4. Valorizzazione dell'offerta di destagionalizzazione . Il Programma "InPuglia365"**

Con il programma *InPuglia365* si è voluto sperimentare un modo di progettare che vede la partecipazione attiva dei soggetti privati nel presentare iniziative in grado di costruire un'offerta turistica integrata, attraverso la messa a sistema di azioni di valorizzazione del patrimonio diffuso della Puglia.

Pertanto, in continuità con quanto attivato nel 2018, si prevede per le annualità 2019 la realizzazione di attività di animazione territoriale per la valorizzazione e fruizione del patrimonio diffuso regionale con l'obiettivo di destagionalizzare i flussi turistici e stimolare processi sinergici per la costituzione di prodotti turistici.

Le attività saranno finalizzate alla realizzazione di servizi di fruizione del patrimonio materiale e immateriale regionale, con l'intento di valorizzare il saper fare delle comunità locali, il paesaggio urbano e rurale e il *life style* pugliese. In particolare, saranno realizzate visite guidate, laboratori di pratica, apertura di beni, performance artistiche e servizi culturali innovativi.

Per la realizzazione delle attività previste dal programma *InPuglia365*, si prevede di acquisire i servizi



UNIONE EUROPEA



Il futuro alla portata di tutti  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO  
INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

necessari con un Avviso pubblico e conseguente procedura comparativa ad esito della quale saranno realizzati affidamenti diretti ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a del Codice dei Contratti Pubblici.

I risultati del progetto saranno monitorati e analizzati con il supporto dell'Osservatorio di Pugliapromozione mediante la somministrazione agli utenti di questionari sull'indice di gradimento e utilizzo di strumenti di *social media monitoring* e *analytics* della reputazione on-line associata agli hashtag #InPuglia365 e #Puglia365.

Per la realizzazione dell'intervento in questione, si procederà con un avviso pubblico finalizzato ad acquisire proposte e a creare un elenco di fornitori di servizi da affidare ex art. 36, comma 2, lett.a), del D.Lgs. n. 50/2016. Inoltre, si prevede di attivare una procedura di gara negoziata plurilotto per aggregare l'offerta di valorizzazione dell'offerta turistica con riferimento a specifici attrattori turistico-culturali.

#### **Valore totale dell'intervento**

**€ 1.400.000,00\***

*\* si precisa che la suddetta voce di costo è comprensiva della spesa relativa agli affidamenti di servizi ex art. 36, comma 2, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, pari ad € 721.454,72 (IVA inclusa) per la predisposizione dell'“Elenco di fornitori di servizi di fruizione e animazione del territorio regionale per l'attuazione del programma “InPuglia365 - Cultura, Natura, Gusto” - periodo B (marzo-maggio 2019), realizzati a seguito della pubblicazione dell'Avviso Pubblico da parte dell'ARET Pugliapromozione (D.G. n. 396/2018 ).*

#### **2.5. Materiale editoriale a fini promozionali**

Tra le attività complementari, oltre che strumentali, alla qualificazione del processo dell'accoglienza turistica, vi è la realizzazione e distribuzione dei materiali editoriali e promozionali (dépliant, mappe, guide tematiche, volumi di pregio, oggetti promozionali). Ciò garantisce l'accesso alle informazioni da parte di determinati target di utenza, in prevalenza in visita agli Uffici Info-point turistici della Rete Regionale, consentendo di innescare processi di fidelizzazione e consolidamento della brand identity. Il fabbisogno fa inoltre riferimento alle esigenze rappresentate dalla partecipazione dell'Agenzia alle fiere del turismo in Italia e all'estero, alle attività di co-branding, alle esigenze di rappresentanza e comunicazione istituzionale, nonché alle ordinarie richieste di materiale promozionale al pubblico in occasione di convegni ed eventi congressuali.

Pertanto, coerentemente con quanto realizzato nel 2018, si procederà con l'ideazione e stampa di materiale tipografico di tipo editoriale per la promozione e divulgazione dell'identità del territorio e delle sue peculiarità storico-artistiche e paesaggistiche. Si procederà alla distribuzione del materiale divulgativo e promozionale, in giacenza presso il magazzino di Pugliapromozione, attraverso le n. 6 sedi territoriali e gli info point degli aeroporti di Bari e Brindisi.

Per la realizzazione dell'intervento, saranno avviate procedure di gara telematiche negoziate sotto soglia ex art. 36, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016 o, qualora ne ricorrano i presupposti, potranno essere attivati affidamenti diretti ex art. 36, comma 2, lettera a) ovvero ex art. 63, comma 2, lettera b), del D.Lgs. n.50/2016.



UNIONE EUROPEA



Il futuro alla portata di tutti  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO  
INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

**Valore totale dell'intervento**

**€ 178.023,00**

## **2.6. Programma Apulian Life Style**

In attuazione del Piano Strategico "Puglia 365 e del progetto esecutivo "Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta" 2018-2019, l'Agenzia Pugliapromozione intende sostenere iniziative di valorizzazione del contesto locale attraverso forme di partecipazione sociale, intese come terreno di investimento e sviluppo etico del capitale sociale di un dato territorio che ponga attenzione al saper fare delle comunità locali, al paesaggio urbano e rurale e al *life style* pugliese inteso come stile di vita sano, "genuino" ed "autentico".

Nel mese di luglio 2018, veniva sottoscritto un Protocollo d'intesa tra la Direzione Amministrativa del Gabinetto della Regione Puglia, l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione e l'Health Marketplace presso la Presidenza regionale, nell'ambito del quale si stabiliva di porre in essere attività congiunte finalizzate ad attivare sul territorio regionale interventi atti a rappresentare lo stile di vita pugliese e una campagna di sensibilizzazione per il benessere fisico, denominata "Apulian LifeStyle- per una lunga vita felice".

Con l'avvio del nuovo anno, sono stati avviati ulteriori confronti con l'Ufficio di Gabinetto della Presidenza Regionale al fine di condividere le nuove azioni per l'annualità 2019.

Ne è emersa la necessità di effettuare uno studio dei risultati sinora conseguiti nell'ambito del programma *Apulian Lifestyle* e di avviare una programmazione più efficace degli interventi futuri, in linea con gli obiettivi strategici del Piano e con gli indirizzi della Giunta Regionale (DGR 566/2017).

Per la realizzazione dell'intervento, saranno avviate procedure di gara telematiche negoziate sotto soglia ex art. 36, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016 o, qualora ne ricorrano i presupposti, potranno essere attivati affidamenti diretti ex art. 36, comma 2, lettera a) ovvero ex art. 63, comma 2, lettera b), del D.Lgs. n.50/2016.

**Valore totale dell'intervento**

**€ 93.100,00**

## **A.4. RISULTATI ED EFFETTI IN TERMINI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Le attività di cui al presente stralcio di progetto sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti risultati:

- potenziamento del sistema integrato e multilivello di informazione ed accoglienza turistica attraverso la qualificazione degli info-point ubicati presso i principali gate di accesso alla regione.
- realizzazione di un programma di attività di animazione territoriale in grado di valorizzare il patrimonio diffuso e la sua fruizione integrata

Le attività sono pertanto finalizzate al raggiungimento dei seguenti effetti:



UNIONE EUROPEA



- l'incremento delle prenotazioni di servizi di fruizione del territorio regionale;
- il miglioramento della customer satisfaction connessa ai servizi di accoglienza e front-office turistico
- l'ampliamento, la differenziazione e la messa in rete del portafoglio di servizi connessi alla fruizione dei "sistemi di attrattori" diversificati per target.

I risultati appena descritti saranno misurabili o quantificabili grazie alle attività di monitoraggio, analisi e studio dell'ufficio osservatorio di Pugliapromozione.

#### **A.5. GOVERNANCE DI PROGETTO E ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

La *governance* di progetto rispecchia il modello organizzativo interno di Pugliapromozione i cui funzionari, sono inquadrati in base alle aree di appartenenza, e coadiuvati da esperti esterni che completano lo staff, apportando le competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

A ciò si affianca il supporto costante dei funzionari dell'Area Amministrativa.

La Direzione Amministrativa assicura rispondenza delle attività poste in essere in esecuzione del presente progetto e i contenuti di quest'ultimo, sovrintende all'esecuzione delle azioni progettuali come garante della legalità e della correttezza della fase esecutiva, nonché dei buoni comportamenti e della diligenza professionale del personale, in costante raccordo con il comitato d'attuazione e col Dipartimento, cura le procedure di outsourcing per l'acquisizione di servizi e forniture necessari, la gestione delle risorse umane, nonché la gestione della spesa e la rendicontazione finalizzata alla certificazione della stessa per il riconoscimento da parte degli organi di controllo.

Il personale dell'Agenzia Regionale del turismo Pugliapromozione è direttamente coinvolto nell'esecuzione delle attività progettuali nell'ambito del P.O. Fesr 2014-2020, e si è ritenuto pertanto congruo imputare ai progetti stessi il costo riferito alle unità in essi impegnate.

Lo staff di progetto indicato nei progetti esecutivi annualità 2019 è composto da funzionari di ARET Pugliapromozione che sono già stati impegnati nella realizzazione delle attività progettuali strategiche e operative nell'annualità 2018 e che continuerà ad essere impegnato in tali attività, essendo in possesso di competenze tecniche ed esperienze professionali adeguate. Il personale è composto sia da funzionari di categoria D assunti a tempo indeterminato, sia da funzionari di categoria C e D assunti a tempo determinato.

Il costo rendicontabile del personale dipendente è imputato, considerando il salario lordo del dipendente, entro i limiti contrattuali di riferimento (Contratto, CCNL, eventuali accordi aziendali più favorevoli) e gli altri eventuali compensi lordi, comprensivo dei contributi sociali a carico del lavoratore e del datore di lavoro.

Il personale individuato per la realizzazione delle attività descritte viene assegnato al progetto ed il costo complessivo di tutti gli oneri diretti ed indiretti a carico sia del lavoratore che del datore di lavoro è imputato nella misura del 100% a carico del progetto.



UNIONE EUROPEA

**PUGLIA**  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



Inoltre, sono state individuati meccanismi incentivanti attraverso l'assegnazione di posizioni organizzative al personale dipendente di categoria D assunto a tempo indeterminato, al fine di garantire il raggiungimento in maniera efficace ed efficiente degli obiettivi progettuali.

Lo staff necessario per soddisfare tutte le necessità strategiche e operative del progetto sarà costituito da funzionari dell'ARET Pugliapromozione dell'area tecnica che si occuperanno della realizzazione delle attività descritte.

In particolare sono stati individuati quattro funzionari di categoria D con contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato (costo lordo euro 131.750,23) con relativa posizione organizzativa o alta professionalità (costo lordo euro 76.833,36) e dieci funzionari a tempo determinato di cui cinque funzionari di categoria D e cinque funzionari di categoria C (costo lordo euro 334.872,98). Il costo totale complessivo del personale impiegato è di euro 543.456,57.

#### **A.6. REGOLAZIONE FLUSSI FINANZIARI**

Il pagamento da parte della Regione dei rimborsi spettanti a Pugliapromozione avverrà, ad eccezione della prima anticipazione, sulla base della presentazione della relativa richiesta accompagnata da un rapporto tecnico di monitoraggio sulle attività realizzate e dalla rendicontazione delle spese effettivamente sostenute. Nello specifico Pugliapromozione è tenuta a rendicontare le spese effettivamente sostenute con cadenza bimestrale, tramite il sistema di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale Mirweb, nonché mediante supporto informatico; i pagamenti effettuati per l'attuazione dell'intervento saranno registrati sul sistema di monitoraggio entro e non oltre trenta giorni lavorativi dalla data di emissione del mandato.

I rimborsi avverranno con le seguenti modalità:

- Una prima anticipazione pari al 40% dell'importo finanziato per il progetto, previa dichiarazione di avvio attività da parte di Pugliapromozione;
- Una seconda erogazione pari al 30% dell'importo finanziato per il progetto, a seguito della rendicontazione di spese sostenute in misura non inferiore all'80% dell'importo della prima erogazione;
- Una terza erogazione pari al 25% dell'importo finanziato per il progetto, a seguito della rendicontazione di spese sostenute in misura non inferiore all'80% dell'importo complessivamente erogato;
- Il saldo del restante 5% a completamento della attività, previo rilascio della dichiarazione che è stata effettuata la rendicontazione finale dell'intervento e del certificato di regolare esecuzione delle attività svolte, nonché di una relazione finale relativa all'intero progetto.

I pagamenti dei rimborsi sono disposti per il progetto dalla competente struttura dirigenziale regionale a cui devono essere inviati i rapporti tecnici di monitoraggio ed i rendiconti di spesa, intermedi e finali.

In caso di sospensione delle attività è dovuto a Pugliapromozione il pagamento delle attività fino a quel momento regolarmente eseguite sulla base delle spese effettivamente sostenute e rendicontate, comunque derivanti dagli impegni assunti per l'esercizio delle attività di cui al presente progetto esecutivo. Le spese ammissibili sono esclusivamente quelle previste nella tabella B) di cui al presente progetto. Le spese non ammissibili rimangono a totale carico di Pugliapromozione.

In attuazione delle disposizioni previste dai regolamenti comunitari sulla gestione dei fondi strutturali, sarà necessario predisporre una codificazione contabile appropriata di tutti gli atti e documenti di spesa relativi alle attività progettuali, tali da consentire in ogni momento, su richiesta degli organi di controllo, la verifica della documentazione relativa alle spese effettivamente sostenute nonché dell'avanzamento fisico e



finanziario dei progetti da realizzare.

Altresì, sarà necessario conservare e rendere disponibile la documentazione relativa all'attuazione del progetto, ivi compresi tutti i giustificativi di spesa, nonché consentire le verifiche in loco, a favore delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per almeno dieci anni successivi alla conclusione del progetto, salvo diversa indicazione in corso d'opera da parte degli organi competenti.

Il mancato pieno rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, anche se non penalmente rilevanti, determinerà la decadenza dell'importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate.

Le eventuali economie rivenienti dall'esecuzione del progetto restano nella disponibilità della Regione.

#### **A.7. ASSESTAMENTO DEL BUDGET**

Al fine di consentire una lineare e snella operatività nello svolgimento delle attività progettuali, senza modificarne i contenuti ed obiettivi né pregiudicare l'efficacia delle azioni intraprese, sarà possibile assestare il budget di cui alla tabella B), secondo le seguenti modalità:

A - è consentito effettuare spostamenti di somme tra le singole voci ricomprese all'interno di ciascun macro-gruppo (1, 2, 3 ecc.) della tabella B), purché le singole attività indicate nei sottogruppi (es. 01.01, 01.02 ecc.) non vengano modificate nei contenuti né negli obiettivi: tali spostamenti devono essere comunque comunicati alle parti, evidenziando l'entità dello spostamento.

B - ogni spostamento di somme da un gruppo ad un altro, così come qualsiasi modifica nei contenuti o obiettivi di una singola attività indicata nel sottogruppo, dovrà essere preventivamente concordata tra le parti.



## B. Calcolo della spesa per l'acquisizione del bene o del servizio e del personale

	Descrizione	TOTALE SPESE con iva 2019
	<b>SERVIZI</b>	
<b>1</b>	<b>RISORSE UMANE</b>	<b>543.456,57</b>
	A) PERSONALE DIPENDENTE T.I. GEN-DIC 2019 (4 funzionari di cat. D)	131.750,26
	B) POSIZIONI ORGANIZZATIVE AP-PO ANNO 2019 (4 funzionari di cat. D)	76.833,36
	C) PERSONALE A T.D. (CONCORSO 2018) GEN-DIC 2019 (5 funzionari di cat. D)	174.324,75
	D) PERSONALE A T.D. (CONCORSO 2018) GEN-DIC 2019 (5 funzionari di cat. C)	160.548,20
<b>2</b>	<b>POTENZIAMENTO E QUALIFICAZIONE DEL SISTEMA DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA E DELLA RETE DEGLI INFO-POINT TURISTICI</b>	<b>2.139.444,00</b>
02.01	Qualificazione e potenziamento degli <i>Uffici Info-point turistici comunali della Rete Regionale</i>	1.100.000,00
02.02	Servizio front-office turistico presso gli <i>Aeroporti Bari e Brindisi</i>	579.444,00
02.03	Potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica presso gli <i>Aeroporti di Bari e Brindisi</i>	235.000,00
02.04	Interventi a sostegno della nascita e del potenziamento degli Info-point turistici ubicati presso i principali gate di accesso della regione. <i>Porti Bari, Brindisi e Taranto</i>	225.000,00
<b>3</b>	<b>ANIMAZIONE TERRITORIALE IN PUGLIA365</b>	<b>1.400.000,00</b>
03.01	Attività destagionalizzazione <i>Inpuglia365</i>	1.400.000,00
<b>4</b>	<b>MATERIALE EDITORIALE</b>	<b>179.543,00</b>
04.01	Stampa materiale editoriale	140.000,00
04.02	Ideazione/acquisto volumi di pregio	23.932,00
04.03	Distribuzione e logistica	15.611,00
<b>5</b>	<b>APULIAN LIFE STYLE</b>	<b>93.100,00</b>
05.01	Azioni <i>local</i> e studi di fattibilità	93.100,00
<b>6</b>	<b>RIMBORSI SPESE TRASFERTE PERSONALE</b>	<b>7.056,43</b>
06.01	Rimborsi trasferite del personale	7.056,43
	<b>Totale complessivo</b>	<b>4.362.000,00</b>



UNIONE EUROPEA

**PUGLIA**  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



## La stima dei costi

Per quanto riguarda il costo indicato per il personale di cui allo Staff di progetto, lo stesso è stato stimato sulla base della normativa comunitaria FSE.

Per quanto riguarda le forniture il costo è stato stimato sullo storico dell'attività amministrativa dell'Agenzia, ovvero sulla base delle indagini di mercato, raccolta preventivi e affidamenti già effettuati da Puglia Promozione. La stima può essere soggetta quindi a modifiche, in itinere, nell'ambito della stessa area di attività.