

# DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE



DIPARTIMENTO PRESIDENZA

REGIONE BASILICATA

UFFICIO SISTEMI CULTURALI E  
TURISTICI. COOPERAZIONE  
INTERNAZIONALE

11AC

STRUTTURA PROPONENTE

COD.

N° 11AC.2017/D.00259

DEL 7/4/2017

Codice Unico di Progetto:

**OGGETTO**

DGR n.1438 del 15.12.2016 - AVVISO PER LA SELEZIONE DEI PARTECIPANTI AD ATTIVITA' FORMATIVA IN MATERIA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE DIVERSE COMPONENTI DELLA CATENA DEL VALORE NEL TURISMO

**UFFICIO RAGIONERIA GENERALE**

**PREIMPEGNI**

Num. Preimpegno	Bilancio	Missione.Programma	Capitolo	Importo Euro

**IMPEGNI**

Num. Impegno	Bilancio	Missione. Programma	Capitolo	Importo Euro	Atto	Num. Prenotazione	Anno	Num. Impegno Perente

**LIQUIDAZIONI**

Num. Liquidazione	Bilancio	Missione. Programma	Capitolo	Importo Euro	Num. Impegno	Atto	Num. Atto	Data Atto

**VARIAZIONI / DISIMPEGNI / ECONOMIE**

Num. Registrazione	Bilancio	Missione. Programma	Capitolo	Importo Euro	Num. Impegno	Atto	Num. Atto	Data Atto

**ACCERTAMENTO**

Importo da accertare

**Note**

La presente Determinazione Dirigenziale non comporta visto di regolarità contabile.

Visto di regolarità contabile

IL DIRIGENTE Maria Teresa Lavieri

DATA 18/04/2017

Allegati N. 1 \_\_\_\_\_

Atto soggetto a pubblicazione  Integrale  Per oggetto  Per oggetto + Dispositivo

## IL DIRIGENTE

- VISTO** il D. Lgs 30 marzo 2001, n. 165 e ss.mm.ii. recante: “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Pubbliche Amministrazioni”;
- VISTA** la L. n. 241/1990 ss.mm.ii.;
- VISTA** la L.R. 2 marzo 1996, n. 12 e ss. mm. ii., recante: “Riforma dell’organizzazione amministrativa regionale”;
- VISTA** la D.G.R. n. 11 del 13 gennaio 1998, avente ad oggetto: “Individuazione degli atti di competenza della Giunta”;
- VISTA** la D.G.R. n. 539 del 23 aprile 2008 “Disciplina dell’iter procedurale delle proposte di deliberazione della Giunta Regionale e dei provvedimenti di impegno e liquidazione della spesa” che ha novellato la D.G.R. n. 637 del 3 maggio 2006;
- VISTA** la D.G.R. n. 227 del 19 febbraio 2014, avente ad oggetto: Denominazione e configurazione dei dipartimenti regionali relativi alle aree istituzionali Presidenza della Giunta e Giunta regionale” successivamente modificata con la D.G.R. n. 693 del 10 giugno 2014;
- VISTA** la D.G.R. n. 693 del 10 giugno 2014, avente ad oggetto: “con cui sono state individuate le strutture dirigenziali ed è stata stabilita la declaratoria dei compiti alle medesime assegnate;
- VISTA** la D.G.R. n. 694 del 10/06/2014, avente ad oggetto: “Dimensionamento ed articolazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali delle aree istituzionali della Presidenza della Giunta e della Giunta regionali. Individuazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali individuali e declaratoria dei compiti loro assegnati”;
- VISTE** altresì, le deliberazioni della Giunta regionale n.ri 235/2014, 695/2014 e 696/2014 relative al conferimento degli incarichi dirigenziali e le deliberazioni della Giunta regionale da n. 229 a 234 del 2014, relative al conferimento degli incarichi di dirigente generale dei Dipartimenti regionali;
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale n. 689 del 22.05.2015 avente ad oggetto *Dimensionamento ed articolazione delle strutture e delle posizioni dirigenziali delle Aree istituzionali della Presidenza della Giunta e della Giunta regionali. Modifiche alla DGR n. 694/14;*
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale n. 691 del 26.05.2015 avente ad oggetto *DGR n. 689/2015 di ridefinizione dell’assetto organizzativo dei Dipartimenti delle Aree istituzionali “Presidenza della Giunta” e “Giunta regionale”. Affidamento incarichi dirigenziali* con la quale viene conferito alla dott.ssa Patrizia Minardi l’incarico di direzione dell’Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale e, ad interim, quello dell’Ufficio Cooperazione Euromediterranea;
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale n. 771 del 9.06.2015 avente ad oggetto *DGR n. 689/2015 e DGR n. 691/2015. Rettifica;*
- VISTA** la D.G.R. n. 696 del 10 giugno 2014 con la quale viene conferito alla dott.ssa Patrizia Minardi l’incarico di direzione dell’Ufficio “Sistemi Culturali e Turistici, Cooperazione Internazionale” ed a interim quello della direzione degli uffici “Cooperazione Euromediterranea” e “Risorse PON”;

VISTA	la Legge Regionale 6 settembre 2001 n. 34 avente ad oggetto: “Nuovo ordinamento contabile della Regione Basilicata”;
VISTA	la Legge Regionale n. 3 del 09/02/2016 avente ad oggetto: “Legge di Stabilità regionale 2016”;
VISTA	la Legge Regionale n. 4 del 09/02/2016 avente ad oggetto “Bilancio di Previsione per l’Esercizio Finanziario 2016 e Bilancio Pluriennale per il Triennio 2016– 2018”;
VISTA	la D.G.R. n. 111 del 10/02/2016 avente ad oggetto: “Approvazione della ripartizione finanziaria in capitoli dei titoli, tipologia e categoria delle entrate e delle missioni, programmi e titoli delle spese del Bilancio di Previsione per l’Esercizio Finanziario 2016 e Bilancio Pluriennale per il Triennio 2016– 2018”;
VISTA	la Delibera di Giunta Regionale n.1438 del 15.12.2016 avente a oggetto “D.G.R. n. 327 2012 e succ. D.G.R. n. 991/2012 Progetto “SASSI che il mare ha consumato... – Cultura Sapori Sole e Mare della Basilicata – Linea 1 “Progetto Qualità” – Affidamento di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo” – Approvazione atti progettuali”;
DATO ATTO	che con determinazione del Dirigente dell’Ufficio “Appalti di Servizi e Forniture” n. 20AC.2016/D.00086 del 22/12/2016 è stata indetta la gara d’appalto mediante procedura aperta per “l’affidamento di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo” – CIG 6912659AA8;
DATO ATTO	che è in corso, a cura dell’Ufficio regionale “Appalti di Servizi e Forniture”, l’espletamento della suddetta gara di appalto;
CONSIDERATO	che, secondo quanto stabilito al punto 2.2. del capitolato di gara, “ i partecipanti al progetto formativo saranno individuati a cura dell’Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale – Dipartimento Presidenza della Giunta attraverso inviti rivolti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle principali organizzazioni di categoria, Unpli e Gal, per ciò che attiene la componente privata;</li> <li>- agli enti locali, ed a quelli di cui al precedente punto iii (del Capitolato di gara) relativamente alla componente pubblica.”</li> </ul>
RITENUTO	di dover procedere alla selezione dei partecipanti alle cinque aule formative che saranno costituite a seguito della formale aggiudicazione del servizio “Progetto qualità” di cui sopra, tale che, all’avvio del progetto, si possa dar celermente corso alle attività formative nei successivi due mesi;
RITENUTO	di dovere emanare apposito avviso pubblico disciplinante le modalità e termini di presentazione delle candidature nonché le modalità di selezione, per la partecipazione alle attività formative previste nel citato “Progetto Qualità”;
DATO ATTO	che, al fine di favorire la più ampia partecipazione, sarà cura dell’Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale – Dipartimento Presidenza della Giunta curare la diffusione dell’Avviso, oltre che attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione Avvisi e bandi, anche con

comunicati a mezzo stampa e comunicazioni alle principali organizzazioni di categoria, amministrazioni pubbliche ed enti locali, Unpli ecc.

TANTO PREMESSO

#### DETERMINA

1. di avviare una procedura pubblica per la selezione di n. 75 (settantacinque) partecipanti al progetto formativo denominato "Progetto qualità", per la cui realizzazione è in corso di esecuzione apposita gara d'appalto mediante procedura aperta per "l'affidamento di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo" – CIG 6912659AA8;
2. di emanare l'avviso pubblico, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, disciplinante modalità e termini di presentazione delle candidature nonché le modalità di selezione per la partecipazione alle attività formative di cui al precedente punto;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri contabili aggiuntivi per il Bilancio regionale;
4. di nominare quale responsabile del Procedimento la dott.ssa Elena Iacoviello in servizio presso l'Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale del Dipartimento Presidenza della Giunta.

L'ISTRUTTORE \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE P.O. **Elena Iacoviello** \_\_\_\_\_

IL DIRIGENTE \_\_\_\_\_

**Patrizia Minardi** \_\_\_\_\_

La presente determinazione è firmata con firma digitale certificata. Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della determinazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.

## DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

### OGGETTO

DGR n.1438 del 15.12.2016 - AVVISO PER LA SELEZIONE DEI PARTECIPANTI AD ATTIVITA' FORMATIVA IN MATERIA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE DIVERSE COMPONENTI DELLA CATENA DEL VALORE NEL TURISMO

### UFFICIO CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

Note

Visto di regolarità amministrativa

IL DIRIGENTE **Vito Marsico**

DATA **12/04/2017**

### OSSERVAZIONI

IL DIRIGENTE GENERALE **Vito Marsico**

La presente determinazione è consultabile, previa autorizzazione sulla rete intranet della Regione Basilicata all'indirizzo <http://attidigitali.regione.basilicata.it/AttiDigitali>

## **Elenco Firme del provvedimento n. 11AC.2017/D.00259 del 07/04/2017**

Numero Certificato: 3601CF8AAFE02D44488D6AB9137CFCE1

Rilasciato a: dnQualifier=12551717, SN=Iacoviello, G=Elena,  
SERIALNUMBER=IT:CVLLNE53P41E493N, CN=Iacoviello Elena, O=non presente, C=IT

Valido da: 22/11/2013 1.00.00

fino a: 23/11/2019 0.59.59

documento firmato il : 06/04/2017

---

Numero Certificato: 0CE6A119548E93012A58BC79C9FE4B50

Rilasciato a: dnQualifier=13725980, SN=Minardi, G=Patrizia,  
SERIALNUMBER=IT:MNRPRZ70C51F052A, CN=Minardi Patrizia, O=non presente, C=IT

Valido da: 02/12/2014 1.00.00

fino a: 02/12/2020 0.59.59

documento firmato il : 07/04/2017

---

Numero Certificato: 686782F126527FF58C4C0FF670AA4CBD

Rilasciato a: dnQualifier=13846246, SN=Marsico, G=Vito,  
SERIALNUMBER=IT:MRSVTI57H02G942M, CN=Marsico Vito, O=non presente, C=IT

Valido da: 09/01/2015 1.00.00

fino a: 09/01/2021 0.59.59

documento firmato il : 07/04/2017

---

Numero Certificato: 3601CF8AAFE02D44488D6AB9137CFCE1

Rilasciato a: dnQualifier=12551717, SN=Iacoviello, G=Elena,  
SERIALNUMBER=IT:CVLLNE53P41E493N, CN=Iacoviello Elena, O=non presente, C=IT

Valido da: 22/11/2013 1.00.00

fino a: 23/11/2019 0.59.59

documento firmato il : 11/04/2017

---

Numero Certificato: 0CE6A119548E93012A58BC79C9FE4B50

Rilasciato a: dnQualifier=13725980, SN=Minardi, G=Patrizia,  
SERIALNUMBER=IT:MNRPRZ70C51F052A, CN=Minardi Patrizia, O=non presente, C=IT

Valido da: 02/12/2014 1.00.00

fino a: 02/12/2020 0.59.59

documento firmato il : 11/04/2017

---

Numero Certificato: 686782F126527FF58C4C0FF670AA4CBD

Rilasciato a: dnQualifier=13846246, SN=Marsico, G=Vito,  
SERIALNUMBER=IT:MRSVTI57H02G942M, CN=Marsico Vito, O=non presente, C=IT

Valido da: 09/01/2015 1.00.00

fino a: 09/01/2021 0.59.59

documento firmato il : 12/04/2017

---

Numero Certificato: 0CD6863841527264855554098D885F19

Rilasciato a: dnQualifier=12331992, SN=Lavieri, G=Maria Teresa,  
SERIALNUMBER=IT:LVRMTR57R45G942B, CN=Lavieri Maria Teresa, O=non presente, C=IT

Valido da: 03/09/2013 2.00.00

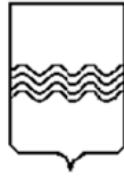
fino a: 04/09/2019 1.59.59

documento firmato il : 18/04/2017

---







**REGIONE  
BASILICATA**

**"PROGETTO QUALITÀ NEL TURISMO"**

**AVVISO PER LA SELEZIONE DEI PARTECIPANTI AD ATTIVITÀ FORMATIVA IN  
MATERIA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE  
DIVERSE COMPONENTI DELLA CATENA DEL VALORE NEL TURISMO**

## PREMESSA

La Regione Basilicata, nella consapevolezza che la qualità dei servizi di ricettività e di accoglienza costituisce il fattore decisivo che condiziona la preferenza dei visitatori e che, di conseguenza, incide sulla competitività delle destinazioni turistiche a livello nazionale ed internazionale, avvierà, presumibilmente nei mesi di giugno e luglio 2017, un percorso di formazione riservato a operatori turistici pubblici e privati volto allo sviluppo di competenze in materia di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Obiettivo principale del “Progetto Qualità” nel turismo è aumentare la competitività dell’offerta turistica integrata attraverso la conoscenza e l’implementazione di un sistema di miglioramento della qualità nelle varie componenti della filiera.

## OGGETTO DELLA SELEZIONE

Le attività contemplate riguardano l’attuazione del sottoprogetto denominato “Progetto Qualità” consistente in servizi formativi e di sensibilizzazione, previsti in un più articolato “Progetto regionale di Eccellenza per il rilancio della competitività turistica italiana- “SASSI che il mare ha consumato... -Cultura Sapori Sole e Mare della Basilicata” di cui alle DGR n. 537/2011 e successive DGR n. 327/2012 e n.991/2012, cofinanziato ai sensi dell’Art.1 comma 1228 L.27 dicembre 2006 n.296 modificato dall’art. 18 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.

La Regione Basilicata ha preventivamente indetto apposita gara d’appalto mediante procedura aperta per “l’affidamento di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo” – CIG 6912659AA8 – al momento in corso di svolgimento.

Una delle attività contemplate è relativa alla realizzazione di 5 aule formative composte ciascuna da massimo 15 operatori turistici, culturali, enogastronomici operanti sia nel pubblico che nel privato. Ogni sessione formativa (aula), nell’arco di 42 ore complessive, distribuite in tre giornate continuative al mese in un arco temporale massimo di due mesi, affronterà tematiche quali:

1. “Itinerari turistici da percorso a prodotto”;
2. “il networking marketing per il turismo: l’importanza della rete e della collaborazione”;
3. “Progettare e organizzare una destinazione e una offerta turistica di successo”;
4. “best practice su sistemi di miglioramento continuo della qualità nella filiera turistica”;
5. “il sistema delle imprese e destinazioni di qualità”;
6. “impatto della qualità sul sistema competitivo”;
7. “Web marketing e social influencer”;
8. “Posizionamento competitivo”;
9. “Destination experience”.

Le lezioni saranno tenute da docenze altamente qualificate con diversificata esperienza quinquennale in materia di sviluppo di prodotti turistici, progettazione integrata, destination management, offerte turistiche integrate, sviluppo di strategie di comunicazione e social marketing, sviluppo di programmi volontari di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, sviluppo di campagne promo-pubblicitarie attraverso mezzi tradizionali e digitali.

Sono previste inoltre testimonianze di esperienze di successo in materia di implementazioni di sistemi di qualità nei servizi turistici.



Il percorso formativo si completerà infine con la organizzazione ed attuazione di site visit, nell'ambito delle quali i partecipanti al percorso formativo potranno conoscere e sperimentare direttamente le migliori e più innovative esperienze certificate di percorsi di miglioramento continuo della qualità dei servizi, in Italia e/o all'estero.

La sperimentazione di un siffatto percorso formativo e di sensibilizzazione, potrà essere replicabile auspicabilmente su scala più vasta in vista dell'appuntamento del 2019 con Matera Capitale della Cultura europea che si caratterizzerà anche per la qualità dell'accoglienza che gli operatori pubblici e privati sapranno organizzare.

Non ultimo risultato è dato dalla stessa costituzione delle aule e dal soggiorno condiviso, sia nello svolgimento delle sessioni formative che nelle site visit, che potranno favorire, anche attraverso la condivisione di momenti informali, un proficuo scambio di esperienze ed alleanze virtuose tra i diversi attori della "catena del valore" delle destinazioni turistiche regionale e del sistema regionale di offerta turistica.

## MODALITA E TERMINI DELLA SELEZIONE

L'Ufficio Sistemi Turistici e Culturali. Cooperazione Internazionale della Regione Basilicata si è riservato di selezionare n.75 partecipanti alle aule formative tra gli attori della filiera turistica, vale a dire operatori turistici, culturali e dello spettacolo, enogastronomici, operanti sia nel pubblico che nel privato.

Le fasce di utenza da coinvolgere comprendono le seguenti macro – categorie:

- operatori turistici, della cultura e dello spettacolo e dei servizi complementari di supporto al turismo, purché dipendenti/titolari di unità locale allocata sul territorio della Regione Basilicata;
- Pro Loco e Gruppi di azione locale (GAL);
- funzionari pubblici impegnati nelle attività di sviluppo del settore turismo, della cultura e degli uffici IAT di ambito regionale (ad esempio, Regione Basilicata, Enti locali e Unioni di Comuni, APT, C.C.I.A.A., ecc.).

I suddetti partecipanti saranno preferibilmente scelti tra operatori (privati e pubblici) presenti negli ambiti territoriali della Basilicata a maggior vocazione turistica, sia per maggior insistenza di posti letto sia per importanza e rilevanza di flussi turistici, nonché per la maggior presenza di attrattori turistico – culturali, ambientali ed enogastronomici, fermo restando i seguenti ambiti territoriali:

1. Città di Potenza;
2. Città di Matera;
3. Costa Ionica (Bernalda, Nova Siri, Pisticci, Policoro, Rotondella e Scanzano);
4. Costa Tirrenica (Maratea);
5. Vulture (Melfi, Monticchio Laghi, Rionero e Venosa);

Ogni sessione formativa sarà composta da massimo 15 partecipanti e per ognuna di essa è previsto un percorso completo di formazione in aula per 42 ore complessive, distribuite in tre giornate continuative al mese in un arco temporale di due mesi, oltre alla site/visit. Almeno il 50% dei partecipanti deve essere rappresentato dalla componente privata, assicurando la massima integrazione tra le diverse componenti della filiera.

Tutti i costi sono a carico del progetto ad esclusione dei costi di viaggio tra la propria sede e il luogo di svolgimento dell'aula formativa. Anche tutti i costi della site/visit (viaggio e soggiorno) sono a carico del progetto.



DIPARTIMENTO  
PRESIDENZA  
UFFICIO SISTEMI CULTURALI E TURISTICI.  
COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

Nell'ambito della componente privata sarà data priorità ai soggetti titolari (o a propri dipendenti segnalati dal titolare) di PMI turistiche che hanno beneficiato di finanziamenti e abbiano concluso il relativo investimento a valere sul PO FESR 2007/2013- Avvisi PIOT.

Nell'ambito della componente pubblica sarà data priorità a candidati che abbiano già maturato esperienza amministrativa in materia di promozione e sviluppo del Turismo e della Cultura.

I candidati possono inviare richiesta di partecipazione alle attività formative di cui al presente avviso, entro il **10 maggio 2017**, esclusivamente compilando il formulario di domanda on-line (**Dichiarazione Unica**) disponibile sul portale istituzionale della Regione Basilicata [www.regione.basilicata.it](http://www.regione.basilicata.it) > **Avvisi e Bandi** ed allegando curriculum, documento di riconoscimento in corso di validità e, nel caso di dipendenti pubblici, autorizzazione del proprio dirigente a partecipare.

La procedura di presentazione delle domande è illustrata su <http://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/infoPartecipa.jsp>

Gli esiti della selezione, compresa la sede di svolgimento della attività formativa, saranno resi noti attraverso comunicazione via mail ai soggetti selezionati e pubblicazione del relativo elenco sul sito istituzionale della Regione Basilicata. Ogni altra comunicazione sarà fornita esclusivamente via mail.

Responsabile del procedimento è la dott.ssa Elena Iacoviello, Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale. Per eventuali informazioni relative allo svolgimento delle attività 0971 668633 [elena.iacoviello@regione.basilicata.it](mailto:elena.iacoviello@regione.basilicata.it)