

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Visti:

l'art. 4 della L.R. 7/98, che riconosce ai Comuni la valorizzazione dell'economia turistica del territorio, anche attraverso i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprende in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;

l'art. 14, commi 1 e 2, della L.R. 7/98, che prevede il contributo della Regione alla gestione dei servizi di cui sopra attraverso i programmi turistici di promozione locale, assegnando alle Province il compito di verificare la rispondenza di tali servizi a standard minimi di qualità da stabilirsi da parte della Regione con apposito provvedimento di Giunta;

l'art. 14 comma 3, della L.R. 7/98, che prevede la possibilità di inserimento dei Comuni nella rete integrata e la possibilità per questi di essere ammessi ad appositi finanziamenti regionali, qualora oltre a fornire i servizi di accoglienza a carattere locale, assicurino servizi di redazione e diffusione delle informazioni di interesse regionale, secondo standard di qualità, da stabilirsi da parte della Regione con apposito atto di Giunta;

l'art. 14 commi 4 e 5, della L.R. 7/98 che prevede che i Comuni possano gestire i servizi di cui ai commi 1 e 3, in forma aggregata ovvero in collaborazione con le Province, e che i Comuni possano altresì affidarne la gestione tramite concessione a soggetti pubblici o privati o ad organismi associativi a capitale misto pubblico-privato che assicurino il rispetto degli standard regionali;

l'art. 2 della L.R. 7/98, che prevede un sistema informativo turistico regionale le cui modalità di funzionamento vanno definite con apposito atto di Giunta, con l'obiettivo in particolare di disciplinare una rete integrata per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni a servizio dei turisti e degli operatori, aperta alla collaborazione di soggetti pubblici e privati, e la acquisizione, elaborazione e diffusione delle statistiche del settore;

Vista inoltre la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto “Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della LR 7/98. Approvazione dello “Schema di riferimento per lo sviluppo dell’informazione e accoglienza per il turista”. Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale”

Considerata la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge

regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed in particolare l'articolo 21 " Servizi di prenotazione turistica negli IAT";

Richiamato il sopracitato art. 21 ed in particolare:

il comma 1, che stabilisce che la Giunta regionale definisce con apposito atto gli standard di qualità dei servizi erogati dagli Uffici di informazione ed accoglienza turistica ai fini del riconoscimento della qualifica di IAT;

il comma 3, che stabilisce che l'attività prevista dall'art. 14 dalla L.r. 7/98 svolta presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica riconosciuti IAT ai sensi del precedente comma 1, può comprendere la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia Romagna;

il comma 4 il quale prevede la definizione di specifiche indicazioni per la regolamentazione della selezione dei soggetti, indicati al comma 3 dello stesso articolo, assegnatari del servizio di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia Romagna.

il comma 6 che regola che la sola prenotazione del pernottamento in strutture ricettive possa essere effettuata direttamente dal personale addetto agli IAT esclusivamente a favore dei turisti che accedono a questi in forma di "last minute" e per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza;

Visto il lavoro prodotto dal Centro Studi Turistici di Firenze che ha verificato la situazione degli uffici di informazione turistica del territorio regionale e ha presentato una prima ipotesi per la revisione degli standard dei servizi di informazione al turista.

Valutato che, alla luce di quanto sopra e da contatti con le Province interessate, sia di particolare rilievo sviluppare le attività di assistenza al turista e fornire strumenti finalizzati alla programmazione ottimale dei servizi di informazione.

Ritenuto, pertanto, di dover annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 e definire con il presente atto mediante gli allegati, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- a) Le disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica;
- b) Lo schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema informativo regionale per il turista;
- c) Gli Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica;
- d) Un marchio distintivo da assegnare agli Uffici di informazione turistica ed agli Uffici di informazione ed accoglienza turistica riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e le sue modalità di utilizzo;
- e) Un fac-simile di schede reclamo;
- f) L'elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti;
- g) I contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione

ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.r. 7/03.

Ritenuto che il responsabile del Servizio competente potrà successivamente:

- proporre gli strumenti tecnico-operativi e specificazioni tecniche necessarie per la attuazione e il monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati,
- data la natura tecnica degli allegati a), c) e d), ed il valore orientativo degli allegati e) f) e g), proporre modifiche ed integrazioni a detti allegati con proprio atto;

Dato atto che in data 5 aprile 2005 e 5 maggio 2005 sono state espletate la consultazioni con le Amministrazioni provinciali, e in data 29 aprile 2005 con le associazioni di categoria interessate, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche;

Dato atto che con Delibera di Giunta Regionale n. 1611/1999, e successive integrazioni con Delibere GR n. 2062/1999 e n. 2767/2003, è stata emanata la direttiva prevista all'art. 14 della LR n. 7/1998, relativa alle modalità di funzionamento del sistema informativo turistico regionale e modalità di finanziamento dei comuni inseriti nella rete integrata;

Ritenuto che, alla luce dei contenuti dell'allegato b), parte integrante della presente deliberazione, la direttiva di cui alla delibera GR n. 1611/1999 e successive integrazioni, possa essere confermata;

Vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

Dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Attività Produttive, Commercio e Turismo Dott. Andrea Vecchia, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta regionale n. 447/2003;

Su proposta dell' Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi

d e l i b e r a

- a) di annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto "Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della LR 7/98. Approvazione dello "Schema di riferimento per lo sviluppo dell'informazione e accoglienza per il turista". Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale"

b) di approvare, in attuazione degli artt. 2 e 14 della L.R.7/98 e dell'art.21 della L.R. n. 7/2003, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

Allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica";

Allegato B "Schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema informativo regionale per il turista";

Allegato C "Schema riassuntivo degli standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica";

Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo";

Allegato E "Fac-simile di scheda reclamo";

Allegato F Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti;

Allegato G "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.r. 7/03".

c) di confermare la direttiva di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 1611 del 7 settembre 1999, come successivamente integrata dalle delibere di GR n. 2062 del 16 novembre 1999 e n. 2767 del 30 dicembre 2003;

d) di stabilire che i Comuni interessati adeguino la segnaletica prevista nell'Allegato D per gli Uffici di Informazione Turistica e per gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) entro il 31 dicembre 2006;

e) di determinare in via transitoria, in fase di prima applicazione delle disposizioni contenute nel presente atto, la scadenza prevista dall'art.7 "Modalità di presentazione delle domande" dell'Allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica" nel 30 agosto 2005 anziché nel 30 giugno 2005;

f) di delegare al responsabile del Servizio competente che con proprio atto potrà:

- proporre gli strumenti tecnico-operativi e le specificazioni necessarie all'attuazione e al monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati,

- proporre modifiche ed integrazioni data in particolare la natura tecnica degli allegati a), c) e d), f) e g) ed il valore orientativo dell' allegato e);

g) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

Allegato A

Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica

1. Servizi di accoglienza e informazione turistica

I servizi di accoglienza e informazione turistica della Regione Emilia-Romagna sono svolti presso gli Uffici di informazione turistica e presso gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica.

Gli Uffici di informazione turistica forniscono informazioni precise e dettagliate in merito all'offerta turistica del Comune dove ha sede l'ufficio ed in generale sull'offerta turistica regionale con l'utilizzo del sistema di informazione regionale per il turista. In particolare il personale addetto mette a disposizione del turista materiali, documenti, cartine, cataloghi ed elenchi grazie ai quali egli riceve informazioni in merito alle risorse turistiche locali. Le caratteristiche di questi uffici sono indicate al successivo punto 2.

Gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica forniscono informazioni esaurienti relativamente ai servizi turistici dell'ambito di appartenenza, ed in generale sull'offerta turistica del territorio regionale con l'utilizzo del sistema di informazione regionale per il turista. In particolare il personale addetto mette a disposizione del turista materiali, documenti, cartine, cataloghi ed elenchi grazie ai quali egli riceve informazioni in merito alle risorse turistiche di ambito più ampio del proprio Comune di competenza, fornisce assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente effettua la prenotazione di strutture ricettive secondo le modalità definite al successivo punto 5. Le caratteristiche di questi uffici sono indicate al successivo punto 3.

Le Province, sulla base degli standard stabiliti ai punti 2 e 3 successivi e riportati nello schema contenuto nell'allegato C) del presente atto, e degli eventuali standard integrativi di cui al successivo punto 4, riconoscono gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica situati sul proprio territorio.

2. Uffici di informazione turistica

Gli Uffici di informazione turistica hanno le caratteristiche sotto specificate e riportate nello schema contenuto nell'allegato C), rispetto ai seguenti parametri:

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città.

- localizzazione ufficio: sono situati, di norma, nei luoghi centrali frequentati da turisti e/o nei principali punti di accesso alla città.
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttive di arrivo.
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro).
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a venti metri quadrati.
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione.

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno un personal computer e di una stampante.
- software: gli uffici sono dotati di office automation o di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti.
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica, fax e scaffalature per l'attività di back office e di fotocopiatore.
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica.
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 1. piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 2. carta stradale della zona;
 3. annuario delle strutture turistico – ricettive locali

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento per la realizzazione delle schede informative a livello locale. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il turista.
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.
- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione degli eventi organizzati sul proprio territorio. Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila una scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) " Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di

sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996 n.675" e successive modifiche).

apertura

- apertura ufficio- periodo e orari: L'ufficio è aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo dell'ufficio.
Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere (se aperto tutti i giorni) e di almeno 3 ore come di apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato

personale.

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza di almeno un addetto all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici conosce almeno la lingua inglese ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

3. Uffici di informazione ed accoglienza turistica

Gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (caratterizzati dalla sigla IAT) hanno le caratteristiche sotto specificate e riportate nello schema contenuto nell'allegato C), rispetto ai seguenti parametri:

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città.
- localizzazione ufficio: sono situati in luoghi centrali, facilmente raggiungibili da ogni punto di accesso alla località, ovvero nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie);
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttive di arrivo.
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche a quelli caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro).
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a trentacinque metri quadrati.
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno due personal computer e di una stampante a colori.
 - software: gli uffici sono dotati di office automation e di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti.
 - arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione .E' comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nei momenti di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), fax e scaffalature per l'attività di back office e di una fotocopiatrice. Se è presente un televisore o uno strumento visivo per la diffusionsi delle immagini del territorio, è collocato nella zona riservata all'utente.
 - Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica a linea veloce (non meno di un Mbit al secondo).
 - documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 1. piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 2. carta stradale della regione;
 3. annuario delle strutture turistico – ricettive a valenza provinciale
- Nell'area di attesa sono collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli Uffici di informazione turistica e sono esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc...).
- Sono inoltre disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il Turista.
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.

Il personale addetto mette a disposizione del turista **materiali** per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate.

L'ufficio può vendere materiali turistici e gadget, può esporre e vendere prodotti tipici e prenotare guide turistiche; effettua inoltre la prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/2003 ed al successivo punto 5

Se l'ufficio è gestito da un'agenzia di viaggio può inoltre effettuare la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia Romagna come previsto dall'art. 21 della L.r. 7/2003 e secondo quanto definito dal presente regolamento.

L'attività di prenotazione deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio

- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) " Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996 n.675" e successive modifiche).

L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

apertura

- apertura ufficio- periodo e orari: L'ufficio è aperto per tutto l'anno per un totale di almeno 8 mesi o 240 giorni. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono e di fax e l'e-mail dell'ufficio;
- gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere tutti i giorni, e almeno 3 ore come apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di cinque mesi all'anno.
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici possiede il diploma di scuola media superiore, conosce almeno due lingue straniere tra cui la lingua inglese, ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.
- formazione degli addetti all'informazione turistica: il personale addetto agli uffici è sottoposto annualmente a un minimo di 18 ore per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

4. Standard integrativi

Le Province individuano con provvedimento amministrativo entro il 31 ottobre, gli eventuali standard integrativi oltre a quelli previsti nel presente atto, in relazione alla peculiarità dell'offerta e dei prodotti turistici del proprio territorio, da applicare per l'anno successivo.

La definizione di standard integrativi non è obbligatoria. Se adottata ha una validità annuale e si intende tacitamente prorogata se non vengono adottate modifiche entro il 31 ottobre.

Il provvedimento amministrativo è inviato agli uffici regionali competenti.

5. Servizio di prenotazione presso gli IAT

L'attività di accoglienza presso gli uffici di cui al punto 3 comprende la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive ai sensi del 3° e 6° comma dell'art. 21 della L.r. 7/03 in una delle seguenti modalità:

- la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna, è effettuato esclusivamente da imprese aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzie di Viaggio regolarmente pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività. La selezione dei soggetti per l'affidamento del servizio avviene con la procedura ad evidenza pubblica prevista dalla normativa vigente in materia e nel rispetto di quanto previsto al successivo punto 6).
- la prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio comunale di competenza, esclusivamente a favore di turisti che accedono agli IAT in forma di last minute (pernottamento per la stessa notte effettuato dopo le ore 15). Tale attività può essere effettuata direttamente dal personale addetto agli uffici e non comporta in alcun modo maneggio di denaro. La prenotazione last minute ha validità un'ora (dal momento in cui è effettuata) oltre la quale l'albergatore si ritiene libero da qualsiasi impegno.

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio sono regolati da un'apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità.

6. Affidamento del servizio a soggetti terzi

I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a imprese aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzie di Viaggio regolarmente pubblicata nel

Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività.

Per effettuare la procedura ad evidenza pubblica, necessaria per la selezione dei soggetti, il comune redige il capitolato del bando di gara secondo le indicazioni previste dal successivo allegato G): " Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4, L.R.7/03".

Le Province possono modificare nel numero o nel peso i parametri previsti per la valutazione dell'offerta nella gara per l'assegnazione del servizio d'informazione e accoglienza turistica dall'allegato G "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara " senza tuttavia che ciò comporti una variazione superiore al 20% del peso di ognuno di essi, fermo restando il totale di 100 punti.

I soggetti affidatari dei servizi di cui al presente capo, non possono pubblicizzare esternamente, con insegne o altri materiali la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.

L'assegnazione dei servizi di cui al punto 5 a soggetti terzi deve garantire la gestione unitaria sia dei servizi di informazione che dei servizi di accoglienza e prenotazione.

7. Modalità di presentazione delle domande

La domanda per il riconoscimento della qualifica di Ufficio di informazione turistica e di Ufficio di informazione ed accoglienza turistica sono inviate dal Sindaco del Comune interessato alla Provincia competente per territorio, entro il 30 giugno di ogni anno.

Alla domanda sono allegati il programma di funzionamento dell'ufficio indicante le caratteristiche dello stesso rispetto ai parametri previsti dal presente atto ai punti 2 o 3, e riportati nello schema allegato alla lettera C) e l'eventuale convenzione stipulata con il soggetto affidatario.

Nella stessa domanda il sottoscrittore redige l'impegno a raccogliere e diffondere le informazioni inerenti la località o l'area di riferimento nel rispetto delle garanzie di pari opportunità per tutti gli utenti e per gli operatori locali secondo i principi della trasparenza, completezza, equità, imparzialità e attendibilità.

8. Istruttoria, monitoraggio e controlli

La Provincia effettua l'istruttoria verificando la presenza dei parametri previsti ai precedenti punti 2 e 3, e riportati nello schema allegato alla lettera C), e riconosce o diniega ai soggetti interessati, con proprio atto, la qualifica di Ufficio di informazione turistica e di Ufficio di informazione ed accoglienza turistica situato sul proprio territorio.

La Provincia è autorizzata a rilasciare la qualifica prevista al precedente punto anche in **mancanza di uno solo dei parametri** sopracitati, quando tale mancanza venga ritenuta oggetto di un ritardo puramente burocratico. In tal caso la Provincia fissa un termine perentorio per il possesso del parametro mancante che non può comunque superare i 15 mesi dal rilascio della qualifica.

In merito al parametro previsto per la superficie dei locali ai precedenti punti 2 e 3 e riportati nello schema contenuto nell'Allegato c), punti 5 e 6, la Provincia potrà derogare a tali metrature per gli uffici UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA/UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA già collocati nei centri storici solo in situazioni eccezionali caratterizzate da imprescindibili e ingiustificati motivi. La deroga non può essere estesa agli uffici UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA/UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA di nuova istituzione.

Con lo stesso atto, previsto al primo comma, la Provincia concede al soggetto autorizzato l'uso del marchio di cui al successivo punto 10.

La Provincia cura la pubblicazione annuale dell'elenco degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul proprio territorio entro il 31 ottobre di ogni anno e riceve dagli stessi entro il 31 dicembre di ogni anno, un prospetto riassuntivo contenente la situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio secondo quanto previsto al punto 9, accompagnato dalla relazione annuale sull'attività svolta.

La Provincia esercita inoltre l'attività di vigilanza e controllo sull'operato degli Uffici sopracitati. In particolare dispone la sospensione della qualifica rilasciata a seguito di comportamenti potenzialmente lesivi della tutela del marchio o dell'attività degli altri uffici (Uffici di informazione turistica o IAT) e quando, in seguito ad apposita istruttoria tali comportamenti si rivelano fondati e verificati.

La richiesta di sospensione del riconoscimento può avvenire da parte dell'amministrazione comunale o su iniziativa della stessa Provincia dopo numerose segnalazioni pervenute da parte di clienti o di Associazioni di categoria.

La sospensione comporta la diffida al perseguimento dei comportamenti che l'hanno causata. La Provincia verifica ulteriormente l'attività dell'Ufficio sospeso ed effettua l'annullamento del provvedimento di sospensione oppure l'annullamento della qualifica concessa con conseguente revoca del marchio.

Oltre ai casi sopra elencati l'annullamento della qualifica avviene quando vengono a mancare i requisiti stabiliti ai punti 2 e 3 e riportati nello schema allegato alla lettera C), che hanno permesso il riconoscimento della qualifica di Uffici di Informazione turistica o IAT.

La sospensione, l'annullamento della qualifica di Uffici di Informazione turistica o di IAT e la revoca del marchio sono disposti con provvedimento amministrativo provinciale.

9. Reclami

Presso gli Uffici di informazione turistica e presso gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica il cliente può presentare un reclamo in merito al funzionamento dei servizi turistici del territorio, tramite un apposito modulo di cui si prevede un fac -simili nell'allegato E) al presente atto.

I reclami sono raccolti dagli Uffici ed inviati all'ente competente sul territorio preposto alla verifica ed alla risoluzione delle controversie.

Il personale dell'ufficio che riceve il reclamo consegna una fotocopia della lettera al cliente, invia l'originale all'ente competente e tiene una copia per il proprio archivio dati. I dati potranno essere raccolti nel rispetto della normativa su trattamento dei dati sensibili (L.325/2000 e succ.modif.) in un software utile alla verifica ed al controllo della risoluzione degli stessi.

Entro il 31 dicembre di ogni anno, gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica inviano un prospetto riassuntivo contenente la situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/12- 30/11.

Il prospetto contiene il numero dei reclami pervenuti per tipologia ed è accompagnato da una nota che evidenzia le situazioni ritenute critiche.

10. Marchio

E' istituito un marchio, rappresentato graficamente dal logo definito nel successivo allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo" per offrire un'immagine unitaria degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) operanti sul territorio regionale. Il Responsabile del Servizio competente provvede alla registrazione del marchio presso gli organismi competenti secondo la normativa vigente.

Possono utilizzare il marchio gli Uffici di informazione turistica e gli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti secondo quanto previsto al punto 8, in possesso dei requisiti richiesti dal presente atto.

Qualsiasi utilizzo del marchio è possibile solo se autorizzato secondo la procedura prevista ai punti 7 ed 8 e l'uso del marchio non autorizzato o improprio, da parte di qualsiasi soggetto, è perseguito ai termini di legge.

Una volta acquisito il sopracitato marchio deve essere esposto in modo visibile sulle strutture degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) con insegne esterne ed interne visibili nonchè sulla vetrofanìa e sul materiale promozionale della stessa, secondo le modalità stabilite dall'allegato D). Il

marchio deve essere inoltre utilizzato per la segnaletica stradale, compatibilmente con la normativa in materia.

— — — — —

ALLEGATO B

SCHEMA DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE PER IL TURISTA

Il sistema informativo regionale per il turista va costruito attraverso l'apporto di più soggetti e sulla base di specifiche caratteristiche locali, garantendo un livello di omogeneità minimo tra i diversi territori e, contemporaneamente, dando risalto alle specificità delle diverse realtà locali e alle possibili tematiche di interesse del turista.

Inoltre è finalizzato al pieno soddisfacimento delle esigenze del turista, in maniera tale da rendere attraente ed usufruibile un territorio nella sua completezza di offerta turistica.

La sua struttura organizzativa prevede un livello di coordinamento regionale, ed un livello operativo costituito da redazioni decentrate con il compito di fornire informazioni mirate alle diverse esigenze del turista.

Internet rappresenta, allo stato attuale di sviluppo degli strumenti di comunicazione, un canale di comunicazione tale da poter assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e l'accessibilità da una molteplicità di punti di consultazione per l'utente e per l'operatore turistico.

Pertanto il sistema informativo regionale si configura come il risultato della sinergia e della collaborazione di diversi sistemi informativi decentrati, che garantiscono nel tempo la qualità e l'affidabilità delle informazioni fornite, secondo standard qualitativi regionali previsti per l'informazione turistica.

Tali sistemi informativi decentrati possono essere ricondotti a sistemi informativi territoriali, che forniscono l'informazione istituzionale: queste Redazioni Locali fanno capo ai Comuni, in forma singola o aggregata, ovvero gestite in collaborazione con le Province (art. 14 comma 3 e seguenti della L.R. 7/98).

Al fine di una gestione ottimale del sistema informativo regionale complessivo è opportuno porsi l'obiettivo di limitare l'eccessivo frazionamento delle Redazioni Locali che saranno individuate. Gli orientamenti regionali saranno finalizzati alla razionale copertura del territorio regionale evitando ove possibile duplicazioni e sovrapposizioni, e a favorire l'aggregazione dei Comuni. Potranno far riferimento a parametri quali ad esempio: l'ampiezza del territorio da coprire, la disponibilità di offerta turistica, la capacità gestionale di sostenere un'attività redazionale continuativa, e altri parametri che potranno essere ritenuti validi a garantire una gestione ottimale del sistema;

Per queste Redazioni Locali sono previsti dei contributi alle spese direttamente erogati dalla Regione. Tale sistema di contributi, le modalità di erogazione, nonché le modalità di riconoscimento dei soggetti aventi diritto ai contributi regionali sono normati dalla Delibera di Giunta Regionale n. 1611/1999, e successive integrazioni, e potranno essere

modificati con apposito atto di Giunta regionale.

La Regione riconosce altresì il ruolo dei sistemi informativi tematici, che rappresentano il contributo specifico del settore privato al sistema informativo regionale: includono sistematicamente l'informazione promo-commerciale e commerciale. Tali sistemi informativi potranno essere collegati al sistema informativo istituzionale, se corrisponderanno ad elementi qualitativi riconosciuti dalla Regione. Anche in questo caso è opportuno porsi l'obiettivo di limitare l'eccessivo frazionamento dei sistemi informativi tematici per una gestione ottimale del sistema informativo regionale complessivo, ed evitare un eccessivo "rumore di fondo" che farebbe scadere la qualità e l'efficacia del sistema informativo. Gli orientamenti regionali per tale selezione saranno relativi alla consistenza dell'offerta ed in linea di massima analoghi a quelli di ingresso nelle Unioni di prodotto. Di norma i soggetti privati individuati saranno in primo luogo le Unioni di prodotto.

Di norma, i sistemi informativi tematici verranno collegati al sistema informativo regionale tramite link su Internet, a partire dalla Redazione Regionale e/o dalle Redazioni Locali.

Lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale per il Turista attraverso Internet permette la costituzione di uno strato diffuso di punti di distribuzione delle informazioni. Chiunque abbia interesse potrà distribuirle collegandosi ad Internet, fornendo così un servizio aggiuntivo ai propri clienti.

Tuttavia la possibilità di accedere facilmente alle informazioni turistiche tramite Internet o altri strumenti di auto consultazione per l'utente, non sostituisce il sistema dei servizi di front-office specificatamente mirati all'accoglienza, informazione ed assistenza al turista. Questi servizi infatti si qualificano sia come punto di contatto diretto tra turista e operatore, sia come punto di riferimento certo e di orientamento ai turisti presenti in un'area.

Le informazioni messe a disposizione dal Sistema Informativo Regionale per il Turista inerenti tutto il territorio regionale, rappresenta per questi servizi un elemento di elevamento e qualificazione della propria attività. Uno stretto rapporto con la Redazione locale di riferimento e la collaborazione alla attività di raccolta dati, arricchisce il sistema di informazione regionale mantenendolo più aderente alle potenzialità turistiche locali e qualifica gli uffici di front-office come responsabili della valorizzazione dei propri territori.

La Regione potrà attivare rilevazioni sulla consistenza degli uffici di front-office al fine di monitorare il progressivo adeguamento alle direttive regionali.

ALLEGATO C

**SCHEMA RIASSUNTIVO
DEGLI STANDARD DI QUALITA'
DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E D'INFORMAZIONE TURISTICA**

PARAMETRO		STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	UIT	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE'
STRUTTURA UFFICI	Segnaletica ufficio	rendere individuabile l'ufficio da ogni punto di accesso alla città per tutti i potenziali utenti	1	X	X	Numero indicazioni, lingue e localizzazione cartelli
	Localizzazione ufficio	localizzato in luoghi centrali frequentati da turisti e/o localizzato nei principali punti di accesso alla città	2	X	X	Numero e localizzazione uffici
	Logo	Utilizzo del marchio istituzionale	3	X	X	Esposizione del marchio dell'ufficio
	Accessibilità all'ufficio	direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti anche caratterizzati da bisogni speciali	4	X	X	Tipo accessi
	Superficie dei locali	almeno 20 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)	5	X		Superficie utile totale
		almeno 35 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)	6		X	
	Normative di sicurezza	messa a norma dei locali e di tutti gli impianti	7	X	X	Rispetto normative
DOTAZIONI UFFICI	Hardware	personal computer stampante	8	X		Numero attrezzature Hardware
		2 personal computer stampante a colori	9		X	
	Software	Office Automation e software per le informazioni turistiche	10	X	X	Tipo software
	Arredi e attrezzature di ufficio	desk front office, fax telefono (con segreteria telefonica) scaffalature per gestione Back Office	11	X	X	Numero e Tipo attrezzature (aggiornate)
		fotocopiatore se in uso strumenti visivi per la diffusione delle immagini del territorio sono collocati nella zona riservata all'utente	12	X	X	
	Internet	accesso ad Internet e collegamento posta elettronica	13	X		Tipo e velocità collegamento
		accesso ad Internet e posta elettronica con collegamento veloce (non meno di un Mbit al secondo)	14		X	
	Documentazione	disponibilità di un kit di informazione turistica minimo	15	X	X	Contenuto del kit di informazione minimo (Cataloghi, cartine)
		strumenti per la consultazione da parte dell'utente (presenza di testi e guide, doppio monitor al desk, postazioni self-service, postazioni presidiate, ecc.)	16		X	Numero e tipologia di strumenti
		disponibilità di consultazione quotidiani con edizioni locali	17		X	n. quotidiani in abbonamento

PARAMETRO		STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	UIT	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE'
ATTIVITA'	Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche	Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale	18	X	X	Numero schede inviate
		Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali o su quelle del Sistema Informativo Regionale per il Turista	19	X	X	Numero e tipo utenti serviti per strumento di contatto (in loco, e-mail, fax...)
	Servizi al turista	raccolta schede reclami per disservizi e inoltra all'Ente competente	20	X	X	Numero reclami inoltrati per tipo di reclamo
		iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilita' (eventi, spettacoli, visite guidate) su richiesta dell'utente	21		X	Numero iscrizioni, prenotazioni, verifiche
		vendita facoltativa materiali turistici e gadget	22		X	Numero oggetti venduti per tipologia
		esposizione e vendita facoltativa prodotti tipici	23		X	Numero prodotti venduti per tipologia
		servizio facoltativo di prenotazione guide turistiche	24		X	Numero appuntamenti fissati
		servizio di prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza	25		X	Numero prenotazioni effettuate e tipologia di albergo
		servizio, riservato alle agenzie di viaggio, di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo d'entrata in Emilia -Romagna	26		X	Numero prenotazioni effettuate e tipologia di albergo
	Altre attività	Promozione eventi locale	27	X	X	Numero eventi promossi
		Partecipazione alla realizzazione eventi	28		X	Numero eventi a cui si è partecipato
		tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali	29	X	X	Numero utenti suddivisi per tipologia di richiesta
		raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di marketing, ecc.)	30		X	Numero utenti registrati per tipo di archivio
		Strumenti facoltativi di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una tantum	31		X	Percentuale di soddisfazione dell'utente

PARAMETRO		STANDARD CORRISPONDENTE	Nr.	UIT	IAT	INFORMAZIONI DA FORNIRE'
APERTURA UFFICI	Apertura ufficio: periodi e orari	ufficio aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza	32	X		Giorni di apertura
		ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni)	33		X	Giorni di apertura
		nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) aperto tutti i giorni, con almeno 6 ore giornaliere e apertura domenicale di almeno 3 ore (possibilita' di orario spezzato o orario continuato)	34	X	X	Ore di apertura complessive Ore di apertura domenicale
PERSONALE	Quantita' personale	1 presenza giornaliera	35	X		Numero di addetti
		presenza giornaliera di almeno 2 persone contemporaneamente nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 mesi all'anno	36		X	Numero di addetti nei periodi di maggior affluenza
	Skills operatori di sportello	personale con conoscenza di almeno la lingua inglese in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici	37	X		Numero addetti che conoscono 1 lingua straniera
		personale con conoscenza di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici	38		X	Numero addetti che conoscono 2 lingue straniere
	Formazione degli addetti all'informazione turistica	corsi di formazione intensivi annui (minimo 18 ore annue per persona)	39		X	Numero addetti che hanno fatto formazione

Allegato E
Fac-simile di scheda reclamo

RECLAMI RELATIVI A:

- RICETTIVITA'
- RISTORAZIONE
- SERVIZI GENERALI (MUSEI, GUIDE TURISTICHE, BANCHE, SERVIZI SANITARI ETC)
- TRASPORTI SUL TERRITORIO

DATI RELATIVI ALL'UFFICIO

Mittente.....

.....
(Indicare dati anagrafici, nome, cognome, indirizzo del consumatore)

Luogo e Data.....

Spett.le

.....
Il sottoscritto..... *avendo usufruito del vostro Servizio oppure
avendo soggiornato/prenotato presso la vostra struttura* (cancellare l'opzione che non interessa) il
giorno.....come risulta da.....
....., espone quanto segue:

(Esporre nella maniera più dettagliata possibile le contestazioni da fare, descrivendo gli
inconvenienti verificatesi e le violazioni da parte della azienda)

.....
.....
.....
.....
con la presente si richiede

.....
.....
.....
Distinti saluti

Firma _____

MARCHIO UFFICIO

ALLEGATO F

“ INFORMAZIONI OBBLIGATORIE DA RILEVARE NELLE SCHEDE CONTATTI”

Fra gli standard di qualità previsti per TUTTI gli uffici di informazione turistica c'è la *tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali* in base alla quale ogni ufficio dovrà fornire il numero di utenti suddiviso per tipologia di richiesta.

Pur salvaguardando le specificità ed esigenze locali, si individuano di seguito le informazioni che vanno obbligatoriamente censite in maniera omogenea, ai fini di statistiche generali di interesse regionale; esse potranno essere ulteriormente dettagliate, purché riconducibili alle voci previste, o arricchite e integrate con altre informazioni qualora se ne ravvisi l'utilità a livello locale.

Definizioni

Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc..

L'informazione all'utente include anche la fornitura di materiale turistico, cartaceo o su altri supporti.

Tipologie di contatti da censire

1. Richieste dirette al banco
2. Richieste telefoniche
3. Richieste via fax o posta
4. Richieste per e-mail

Elementi informativi obbligatori per tutte le tipologie di contatti escluse le e-mail¹

Informazione	Valori possibili	note
Tipologia del richiedente	<ol style="list-style-type: none">1. Turista2. Operatore	<ol style="list-style-type: none">1. Sono turisti anche: cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza2. Sono operatori: giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che chiedono materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio
Lingua parlata	<ol style="list-style-type: none">1. Italiano2. Inglese3. Francese4. Tedesco5. Spagnolo6. altro	
Ambito territoriale di interesse	<ol style="list-style-type: none">1. Locale2. Regionale3. Altro	Per <i>locale</i> si intende relativo al comune o alla provincia di competenza
Tipologia di richiesta	<ol style="list-style-type: none">1. Territorio2. Eventi e proposte	<ol style="list-style-type: none">1. Sotto la voce <i>territorio</i> vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e

¹ Per le e-mail è sufficiente fornire il numero complessivo. La loro classificazione è effettuata dalla redazione locale competente secondo la metodologia adottata nell'ambito del Sistema Informativo Regionale per il Turista.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Divertimento e relax 4. Ospitalità 5. Servizi 	<p>cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sotto la voce <i>eventi</i> e proposte vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc. 3. Sotto la voce <i>divertimento e relax</i> vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere 4. Sotto la voce <i>ospitalità</i> vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione 5. Sotto la voce <i>servizi</i> vanno raggruppate le richieste: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc <p>Si <u>raccomanda</u>, qualora si intenda articolare ulteriormente le 5 voci proposte, di attenersi al dettaglio precisato nelle voci dell'albero regionale del SITur</p>
Servizi forniti	<p>Voci Provvisorie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva 2. Prenotazione last minute 3. Prenotazione tramite agenzia di viaggio 4. Iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre 5. Vendita di materiali turistici, gadget, prodotti tipici 	

ALLEGATO G)

**CONTENUTI OBBLIGATORI RILEVANTI AI FINI DELLA REDAZIONE DEL BANDO
DI GARA PER LA SELEZIONE AD EVIDENZA PUBBLICA DI CUI ALL'ART.21,
COMMA 4, L.R.7/03**

- OGGETTO

In base alle facoltà derivanti dall'art. 14 - 3° comma della Legge regionale n. 7/98 (e dell' Art. 21 - 4° comma della Legge Regionale n. 7/03 - solo per gli IAT) il Comune di affida il Servizio di Accoglienza e Informazione Turistica ad un' impresa avente tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tale attività ed in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio regolarmente pubblicate nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività.

- CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DA SVOLGERE

Il Servizio di Accoglienza e Informazione Turistica è svolto, secondo quanto indicato nella delibera di Giunta n...../05 agli allegati A "Disposizioni attuative per la gestione di un servizio d'informazione e prenotazione turistica" e C "Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica", è svolto dall' UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA / UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA aperto presso idoneo locale, secondo le norme ed i principi stabiliti dalla normativa regionale e statale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale e particolare come segue:

-promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione

-svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private;

-attivando un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

MODALITA' E LIMITAZIONI PER L'ATTUAZIONE DEI SERVIZI

Per assicurare il servizio di informazione e di accoglienza ai turisti il Comune s'impegna a localizzare le sedi dell'Ufficio ed il Soggetto gestore si impegna a rispettare i seguenti parametri (scegliere una delle due opzioni che seguono):

per l'UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città.
- localizzazione ufficio: sono situati, di norma, nei luoghi centrali frequentati da turisti e/o nei principali punti di accesso alla città.
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttrici di arrivo.
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro).
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a venti metri quadrati.
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione.

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno un personal computer e di una stampante.
- software: gli uffici sono dotati di office automation o di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti.
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. E' comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica, fax e scaffalature per l'attività di back office e di fotocopiatore.
- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica.
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 1. piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 2. carta stradale della zona;
 3. annuario delle strutture turistico – ricettive locali

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento per la realizzazione delle schede informative a livello locale. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il turista.
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.

- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione degli eventi organizzati sul proprio territorio. Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila una scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996 n.675" e successive modifiche).

apertura

- apertura ufficio- periodo e orari: L'ufficio è aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo dell'ufficio.

Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere (se aperto tutti i giorni) e di almeno 3 ore come di apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato

personale.

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza di almeno un addetto all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici conosce almeno la lingua inglese ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

per l'UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

struttura uffici

- segnaletica ufficio: gli uffici sono contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna. I cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città.
- localizzazione ufficio: sono situati in luoghi centrali, facilmente raggiungibili da ogni punto di accesso alla località, ovvero nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie);
- logo: l'ufficio è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio deve essere posizionato in modo da garantire la localizzazione dell'ufficio dalle principali direttive di arrivo.
- accessibilità all'ufficio: gli uffici sono direttamente accessibili al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche a quelli caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro).
- superficie dei locali: la superficie totale degli uffici, compreso i vani accessori e quella destinata al pubblico non può essere inferiore a trentacinque metri quadrati.
- normative di sicurezza: i locali e gli impianti sono in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione

dotazione uffici

- hardware: gli uffici sono dotati di almeno due personal computer e di una stampante a colori.
- software: gli uffici sono dotati di office automation e di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti.
- arredi e attrezzature di ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. E' comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nei momenti di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), fax e scaffalature per l'attività di back office e di una fotocopiatrice. Se è

presente un televisore o uno strumento visivo per la diffusione delle immagini del territorio, è collocato nella zona riservata all'utente.

- Internet: gli uffici sono dotati di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica a linea veloce (non meno di un Mbit al secondo).
- documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit d'informazione turistica composto da:
 1. piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 2. carta stradale della regione;
 3. annuario delle strutture turistico – ricettive a valenza provinciale

Nell'area di attesa sono collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli Uffici di informazione turistica e sono esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc...).

Sono inoltre disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali.

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale di riferimento. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il Turista.
- servizi al turista: ai fini l'inoltro all'autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.

Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate.

L'ufficio può vendere materiali turistici e gadget, può esporre e vendere prodotti tipici e prenotare guide turistiche; effettua inoltre la prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/2003 ed al successivo punto 5

Se l'ufficio è gestito da un'agenzia di viaggio può inoltre effettuare la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia Romagna come previsto dall'art. 21 della L.r. 7/2003 e secondo quanto definito dal presente regolamento.

L'attività di prenotazione deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio

- altre attività: l'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996 n.675" e successive modifiche).

L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

apertura

- apertura ufficio- periodo e orari: L'ufficio è aperto per tutto l'anno per un totale di almeno 8 mesi o 240 giorni. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono e di fax e l'e-mail dell'ufficio.

Gli orari di apertura possono essere articolati nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio), con almeno 6 ore giornaliere tutti i giorni, e almeno 3 ore come apertura domenicale. L'orario può essere continuato o spezzato

personale

- quantità personale: in ogni ufficio deve essere assicurata la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di cinque mesi all'anno.
- skills operatori di sportello: il personale addetto agli uffici possiede il diploma di scuola media superiore, conosce almeno due lingue straniere tra cui la lingua inglese, ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.
- formazione degli addetti all'informazione turistica: il personale addetto agli uffici è sottoposto annualmente a un minimo di 18 ore per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

- VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

Per effettuare l'affidamento del Servizio di Accoglienza e Informazione Turistica, il Comune di affidatario valuta l'offerta sulla base dei seguenti criteri:

- A. caratteristiche funzionali del prodotto software atto ad assicurare il sistema di controllo dell'imparzialità del servizio erogato;
- B. esperienze precedenti nell'erogazione di servizi analoghi;
- C. capacità di aggregazione di fornitori del servizio turistico (livello di apertura a tutti gli interlocutori)
- D. caratteristiche generali del servizio offerto con particolare riguardo ai parametri di qualità ed economicità:

Ai criteri sopra elencati saranno assegnati i seguenti punteggi:

- A. 40
- B. 20
- C. 20
- D. 20

- CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE PRESSO GLI IAT

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio sono regolati da un'apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità.

Il sistema di prenotazione deve essere in grado di gestire molteplici funzioni quali:

- anagrafica degli alberghi aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione secondo i più diversi parametri di ricerca

- immissione della disponibilità comunicata dagli alberghi
- aggiornamento e variazione della disponibilità caricata
- ricerca della disponibilità alberghiera sulla base dei parametri richiesti dal turista
- ricerca e variazione delle prenotazioni emesse
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione con l'invio automatico del fax
- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivisa per albergo, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente ed altre
- emissione del voucher di prenotazione sul quale sono riportati durata del soggiorno, tipologia della camera prenotata, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o della prenotazione a termine " last minute".

- ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI OBBLIGATORI

La/il (soggetto gestore) invia alla Provincia competente per territorio ed al (Comune), entro il 31 gennaio di ogni anno:

- la relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti dall'Allegato f) della delibera di Giunta n. /05
- un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/1-31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia;
- una nota sulle situazioni critiche emerse.

- ONERI E RESPONSABILITA' PER DANNI

La/il (soggetto gestore) risponde nei confronti degli utenti e dei terzi, degli obblighi e degli impegni derivanti dall'attività di informazione e accoglienza prestata ai turisti, svolta dagli uffici UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA/UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA sopra indicati, nonchè dei fatti illeciti dei dipendenti.

Il Soggetto gestore risponde, altresì, della regolarità e tempestività del servizio di rilevazione statistica dei non residenti nell'ambito comunale, servizio che dovrà essere svolto in conformità alle norme statali e regionali.

- ACCERTAMENTI E CONTROLLI SULL'ATTIVITA'

Il (Comune) si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dal (soggetto gestore) nell' UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA/UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA che è e resta, a tutti gli effetti, strumento dello stesso (Comune), cui fa capo ogni responsabilità in merito al suo funzionamento. A tal fine potrà prendere visione dei registri e documenti utili, nonchè ispezionare, tramite un proprio funzionario, l'ufficio. Onde facilitare il controllo il (soggetto gestore) dovrà fornire al (Comune) tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidatogli.
