

(Codice interno: 418623)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 472 del 14 aprile 2020

Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Aggiornamento disciplina regionale e nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica. Deliberazione/CR n. 28 del 10 marzo 2020. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, articolo 15, comma 2.

[Turismo]

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento si approva, a seguito del parere positivo della Sesta Commissione Consiliare, l'aggiornamento della disciplina regionale e i nuovi standard per le attività di informazione e accoglienza turistica ai sensi della Legge regionale del 14 giugno 2013 n. 11.
--

L'Assessore Federico Caner riferisce quanto segue.

La Legge regionale 14 giugno 2013 n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto" rappresenta il quadro di riferimento normativo per il turismo e l'industria turistica regionale, contribuendo a definire una politica regionale che intende promuovere lo sviluppo sostenibile dell'industria turistica, in uno scenario di profonda evoluzione dei mercati internazionali, dei profili della domanda e di cambiamento del quadro economico e sociale.

Con questa normativa il legislatore regionale ha ridefinito la governance del complesso sistema turistico regionale, favorendo la nascita di Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (ODG) e innovando anche le modalità di gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica.

In particolare, per quanto concerne la funzione di informazione e accoglienza turistica, l'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013 stabilisce che questa sia suddivisa fra la Regione e gli enti locali: alla Giunta regionale competono le attività di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività in maniera unitaria su tutto il territorio regionale, mentre l'organizzazione operativa e la gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica a livello locale è svolta da soggetti locali, pubblici e privati, anche associati.

Nell'esercizio di tale competenza, con deliberazione n. 2287 del 10 dicembre 2013, la Giunta regionale ha quindi provveduto a definire l'assetto dell'attività di informazione e accoglienza turistica, stabilendo anche le caratteristiche operative, i requisiti minimi, le attività ed i servizi da rendere, nonché le disposizioni procedurali per il riconoscimento dei soggetti gestori di tali attività, nel rispetto della priorità indicata dall'articolo 15, della legge regionale n. 11/2013.

La DGR. n. 2287/2013, tra le modalità di esercizio della funzione di informazione e accoglienza turistica, ha previsto l'istituzione di IAT di destinazione nei quali l'informazione e l'accoglienza è altamente specializzata e realizzata per una destinazione turistica di rilevanza sostanziale per il turismo veneto, e riguardano, di norma, comuni ad alta "vocazione turistica e IAT di territorio nei quali l'informazione e l'accoglienza è realizzata al servizio di un ambito territoriale con località a minor impatto turistico. La stessa deliberazione ha incaricato il Dirigente della Direzione regionale Turismo l'incarico di sottoscrivere, con le modalità previste dall'articolo 15 della legge n. 241/1990, un accordo di collaborazione con i soggetti pubblici riconosciuti dalla Giunta regionale di durata triennale, rinnovabile di triennio in triennio con semplice scambio di note tra le parti.

Con successiva deliberazione n. 1576 del 10 ottobre 2016 la Giunta regionale ha provveduto ad identificare e ad adottare il segno distintivo ufficiale per gli "info-point" turistici, punti di informazione e accoglienza turistica diffusa posti in essere dai soggetti sottoscrittori di accordi di collaborazione con la Regione in collaborazione con pubblici esercizi ad integrazione della rete degli uffici di informazione ed accoglienza turistica.

A quasi sette anni dall'entrata in vigore della legge regionale n. 11/2013 e delle relative delibere applicative si è quindi andato definendo il sistema di governance del turismo veneto e di gestione delle destinazioni turistiche, a suo tempo delineato dal legislatore e che ha visto la costituzione e il riconoscimento di 16 Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni, con 12 Consorzi di imprese turistiche e 82 uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), nonché l'avvio di alcuni Marchi d'Area quali sotto-ambito di destinazione e di numerosi Club di prodotto e Reti di impresa operanti nelle destinazioni turistiche venete o ad esse trasversali, costituitisi anche sulla spinta dei finanziamenti POR-FESR 2014-2020 per il turismo, di progetti di eccellenza, interregionali o di cooperazione internazionale o transfrontaliera.

Gli 82 uffici di informazione ed accoglienza del turista (IAT) riconosciuti dalla Giunta regionale ai sensi della DGR n. 2287/2013, di cui 29 uffici IAT di Destinazione e 53 IAT di territorio, sono dislocati in tutto il Veneto. Con la DGR n. 651 dell'8 maggio 2017 si è provveduto a favorirne il collegamento in rete - tra loro e con la Regione - in modo da garantire uniformità nel servizio e nella qualità delle informazioni e la loro interoperabilità, nonché un'immagine unitaria del modello di accoglienza turistica veneto, tutti aspetti che si sostanziano nel progetto denominato "Regio.IAT 3".

I primi accordi di collaborazione con gli enti gestori degli uffici IAT sono stati sottoscritti nella primavera del 2014, per cui per diversi di essi si è nell'imminenza della scadenza del secondo triennio di vigenza, mentre per altri uffici IAT riconosciuti successivamente la scadenza dell'accordo avverrà tra il 2021 e il 2022. Sulla base dell'esperienza maturata sia sul versante regionale che da parte dei soggetti che hanno sottoscritto l'accordo di collaborazione, si avverte ora l'esigenza di un aggiornamento degli standard relativi alle attività di informazione e accoglienza turistica per garantire un servizio più omogeneo ed adeguato alle mutate esigenze dei turisti, che saranno di riferimento per le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (OGD) e per gli Enti locali che potranno attivare una o più delle forme di informazione ed accoglienza previste.

Pertanto con DGR/CR n. 28 del 10 marzo 2020 - anche a seguito di una consultazione degli attori del sistema turistico regionale - si è provveduto ad aggiornare e sistematizzare quanto disposto dai precedenti atti deliberativi (DGR. n. 2287/2013 e DGR. n. 1576/2016) in attuazione di quanto previsto dalla l.r. n. 11/2013 (art. 15) in ordine a:

- a. gli standard minimi di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche ed i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia dei servizi offerti;
- b. le modalità di coordinamento, anche informativo e telematico, delle attività fra i soggetti del territorio;
- c. l'eventuale concessione di contributi;
- d. i requisiti e le caratteristiche dei soggetti, anche associati, pubblici e privati, che possono gestire le attività di informazione ed accoglienza turistica.

La Deliberazione/CR n. 28 del 10 marzo 2020, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 15, comma 2, della legge regionale 14 giugno 2013 n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto", è stata sottoposta alla competente Commissione Consiliare che ha espresso nella seduta del 1 aprile 2020 all'unanimità, il proprio parere favorevole sull'aggiornamento della disciplina regionale e sui nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica.

In ordine ai primi due punti, nell'**Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento sono individuati i nuovi standard minimi di informazione ed accoglienza turistica che dovranno essere garantiti dai soggetti gestori degli uffici IAT, i quali avranno la facoltà di optare per una combinazione degli stessi in relazione alla località, ai servizi necessari, alla dislocazione, alle attività affidate.

La Giunta regionale infatti, non interviene nella gestione diretta sul territorio dell'attività di informazione ed accoglienza turistica, ma si avvale degli enti locali e delle OGD delle singole destinazioni che si fanno carico della gestione diretta del servizio in nome e per conto della Regione, sulla base di un Accordo di collaborazione, di cui allo schema previsto nell'**Allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Possono pertanto gestire il servizio d'intesa con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD) riconosciuta dalla Giunta regionale ai sensi della DGR n. 2286 del 10 dicembre 2013 e successive modificazioni:

- l'amministrazione comunale della destinazione/territorio;
- l'associazione di comuni della destinazione/territorio, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
- il soggetto pubblico capofila dell'OGD territorialmente competente, purché d'intesa con i Comuni interessati.

Vengono confermate le quattro forme di organizzazione delle attività di informazione e accoglienza turistica a livello locale che avranno caratteristiche, connotazioni, segni distintivi e servizi di livello analogo in tutto il territorio regionale:

- Informazione ed accoglienza turistica - IAT - di destinazione;
- Informazione ed accoglienza turistica - IAT - di territorio;
- Info-point turistico;
- Dispositivi di comunicazione per l'utilizzo "in mobilità" dell'utente.

Quanto sopra in relazione ai servizi, alle funzioni e alle attività, al grado di coinvolgimento dei soggetti privati, alle caratteristiche stagionali o annuali della località, alla tipologia e grado di esigenze della clientela, dei turisti, alla loro nazionalità, provenienza, ecc.

Il soggetto pubblico, riconosciuto titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica in forza della sottoscrizione del sopra citato Accordo di collaborazione con l'Amministrazione regionale, potrà affidare la gestione operativa del servizio a

soggetti terzi individuati nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento dei servizi e del codice dei contratti. Tale eventuale affidamento dovrà coincidere con la durata dell'Accordo di collaborazione, sottoscritto con la Regione del Veneto, nel rispetto comunque degli standard dell'**Allegato A** e dovrà essere comunicato alla Direzione Turismo.

Per lo svolgimento di tali attività - indipendentemente dalla forma organizzativa prescelta - il soggetto firmatario dell'Accordo di collaborazione con la Regione del Veneto dovrà avvalersi, in via prioritaria, dei contenuti inseriti da ciascun ufficio turistico/destinazione nel data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto e ai soggetti del sistema turistico regionale.

A tal proposito va ricordato, infatti, che già con la deliberazione n. 2287/2013 la Giunta regionale aveva stabilito, tra gli altri standard, che tutti gli uffici turistici della Rete IAT regionale dovessero avvalersi di un unico Destination Management System individuato dalla Regione del Veneto. Nel 2016, a seguito di apposita gara, è stato adottato quale DMS ufficiale della Regione del Veneto, il sistema Deskline 3.0, che è stato messo a disposizione di tutti gli attori del sistema turistico regionale ed in particolare degli uffici IAT per la gestione integrata di tutte le informazioni necessarie al turista in qualsiasi località del Veneto, collegando tra loro gli uffici stessi e rendendo disponibili tali informazioni sui siti delle destinazioni o del territorio, su APP o altri sistemi informativi e di promuovere i principali eventi di valenza regionale sul sito www.veneto.eu. Il sistema Deskline 3.0, consente, tra l'altro, il caricamento degli eventi di tutto il territorio del Veneto, alimentando con un "unico inserimento" i siti web locali (Comune, IAT, altro), di destinazione intermedia OGD (Organizzazione di Gestione della Destinazione, Marchi d'area, altro) e il sito turistico regionale www.veneto.eu. Gli eventi inseriti in Deskline 3.0, suddivisi in 20 macro categorie e in 70 temi vacanza, possono pertanto essere visualizzati sulle diverse piattaforme (siti web, app, totem, etc.) e quindi resi disponibili a quanti sono interessati, sia mediante un modello predefinito (TOSC) a disposizione dei soggetti della rete regionale, sia attraverso web service.

La stessa DGR. n. 2287/2013 ha disposto, altresì, il coordinamento in capo alla Regione per l'ideazione e produzione del materiale informativo disponibile presso gli uffici turistici, attraverso una grafica unitaria ed un supporto nella produzione e gestione del materiale di accoglienza turistica avvenuto negli anni successivi a seguito dell'adozione di diversi atti deliberativi (DDGR. n. 2770/2014, n. 1659/2015, n. 651/2017, n. 1045/2018, n. 1505/2019) che hanno consentito, per la prima volta, di dotare tutti gli uffici turistici (IAT) del Veneto di materiale con formati ed immagine grafica coordinati. Considerato lo sforzo organizzativo e finanziario sin qui compiuto e la validità dell'iniziativa nell'aggiornamento degli standard sarà mantenuto ed ampliato il riferimento al Progetto "Editoria e immagine coordinata".

Per quanto concerne il segno distintivo, si confermano per gli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT), riconosciuti ai sensi del presente provvedimento, i caratteri ed i segni distintivi previsti dalla DGR n. 2233/2010 e per gli Info-Point quanto previsto dalla DGR. n. 1576/2016, dando mandato al Direttore della Direzione Turismo di prevedere eventuali adeguamenti tecnici dei rispettivi manuali d'uso per favorire una più completa diffusione e utilizzo dei segni distintivi dell'attività di informazione e accoglienza turistica comunque esercitata.

Con il presente provvedimento si provvede quindi ad aggiornare la disciplina regionale e a definire i nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica, secondo le indicazioni operative, le iniziative e le azioni indicate nell'**Allegato A**, stabilendo che i rapporti di collaborazione fra la Giunta regionale ed i soggetti gestori pubblici delle attività di informazione ed accoglienza turistica siano disciplinati da un Accordo di collaborazione, di durata triennale, rinnovabile, secondo lo schema di cui all'**Allegato B**.

Si propone di incaricare il Direttore della Direzione Turismo della gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento, ivi compresa la sottoscrizione degli Accordi di collaborazione di cui all'**Allegato B**.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTA la legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 e, in particolare, l'articolo 15;
VISTE le deliberazioni n. 2233 del 21 settembre 2010, n. 2287 del 10 dicembre 2013 e n. n. 1576 del 10 ottobre 2016;
VISTA la deliberazione/Cr n. 28 del 10 marzo 2020;
VISTO il parere positivo della Sesta Commissione consiliare rilasciato in data 1 aprile 2020;
VISTO l'articolo 2 comma 2 della legge regionale n. 54 del 31 dicembre 2012;

DATO ATTO che il Direttore di Area ha attestato che il Vicedirettore di Area, nominato con DGR n. 1406 del 29 agosto 2017, ha espresso in relazione al presente atto il proprio nullaosta senza rilievi, agli atti dell'Area medesima.

delibera

1. di considerare le premesse e gli **Allegati A e B** parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;
2. di aggiornare gli standard minimi per lo svolgimento delle attività di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche e i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia di servizi offerti nonché le modalità di coordinamento, anche informativo e telematico, delle attività fra i soggetti del territorio di cui all'articolo 15 della legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto", come indicati nell'**Allegato A**;
3. di disporre che le attività di informazione ed accoglienza turistica si esplichino mediante l'implementazione operativa e funzionale di:
 - Informazione ed accoglienza turistica - IAT - di destinazione;
 - Informazione ed accoglienza turistica - IAT - di territorio;
 - Info-point turistico;
 - Dispositivi di comunicazione per l'utilizzo "in mobilità" dell'utente.
4. di stabilire che i soggetti abilitati a gestire le attività di informazione ed accoglienza turistica per ciascuna destinazione o territorio, d'intesa con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD) riconosciuta dalla Giunta regionale ai sensi della DGR n. 2286/2013 e successive modificazioni siano i seguenti:
 - l'amministrazione comunale della destinazione/territorio;
 - l'associazione di comuni della destinazione/territorio, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
 - il soggetto pubblico capofila dell'OGD territorialmente competente, purché d'intesa con i Comuni interessati;
5. di stabilire che le caratteristiche operative, i nuovi requisiti minimi, le attività ed i servizi che saranno resi per l'informazione e l'accoglienza turistica ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 11/2013, nonché le disposizioni procedurali per il riconoscimento dei soggetti gestori delle attività sono indicati nell'**Allegato A**;
6. di stabilire che i rapporti di collaborazione fra Giunta regionale ed i soggetti gestori pubblici delle attività di informazione ed accoglienza turistica siano disciplinati dall'Accordo di collaborazione, di durata triennale, rinnovabile, secondo lo schema di cui all'**Allegato B**;
7. di stabilire che per lo svolgimento delle attività di cui al punto 2 - indipendentemente dalla forma organizzativa prescelta - il soggetto firmatario dell'Accordo di collaborazione con la Regione del Veneto dovrà avvalersi, in via prioritaria, dei contenuti inseriti da ciascun ufficio turistico/destinazione nel data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto e ai soggetti del sistema turistico regionale e uniformarsi, nella produzione di materiali informativi, al formato e alla veste grafica del progetto editoria e immagine coordinata della Regione del Veneto;
8. di confermare per gli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) riconosciuti ai sensi del presente provvedimento i caratteri ed i segni distintivi previsti dalla deliberazione n. 2233/2010 e per gli Info-Point quanto previsto dalla DGR. n. 1576/2016, incaricando il Direttore della Direzione Turismo di prevedere eventuali adeguamenti tecnici dei rispettivi manuali d'uso per favorire una più completa diffusione e utilizzo dei segni distintivi dell'attività di informazione e accoglienza turistica comunque esercitata;
9. di incaricare il Direttore della Direzione Turismo della gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento, ivi compresa la sottoscrizione degli Accordi di collaborazione di cui all'**Allegato B**, autorizzando il medesimo Direttore ad apportare marginali modifiche tecniche ai contenuti degli **Allegati A e B** che si rendessero necessarie in sede di attuazione, nel rispetto comunque dell'impostazione generale stabilita con il presente provvedimento;
10. di dare atto che il presente provvedimento non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
11. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.



REGIONE DEL VENETO

ALLEGATO A DGR n. 472 del 14 aprile 2020

pag. 1 di 7

Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto

(Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, articolo 15)

AGGIORNAMENTO DISCIPLINA REGIONALE E NUOVI STANDARD PER LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

A sette anni dall'entrata in vigore della Legge regionale n. 11/2013, si avverte l'esigenza di un aggiornamento degli standard relativi alle attività di informazione e accoglienza turistica per garantire un servizio più omogeneo ed adeguato alle mutate esigenze dei turisti. Pertanto, anche a seguito di una consultazione degli attori del sistema turistico regionale, si provvede ad aggiornare e sistematizzare quanto disposto da precedenti atti deliberativi (DGR. n. 2287/2013 e DGR. n. 1576/2016) in attuazione di quanto previsto dalla l.r. n. 11/2013 (art. 15) in ordine a:

- a. gli standard minimi di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche ed i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia dei servizi offerti;
- b. le modalità di coordinamento, anche informativo e telematico, delle attività fra i soggetti del territorio;
- c. l'eventuale concessione di contributi;
- d. i requisiti e le caratteristiche dei soggetti, anche associati, pubblici e privati, che possono gestire le attività di informazione ed accoglienza turistica.

Le considerazioni e le disposizioni relative all'aggiornamento sono esplicitate nei paragrafi che seguono e saranno di riferimento per le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (OGD) e per gli Enti locali che potranno attivare una o più delle forme di informazione ed accoglienza previste dal presente documento, ovvero optare per una combinazione delle stesse in ordine alla località, ai servizi necessari, alla dislocazione, alle attività affidate, ecc.

1) Definizione dell'attività di informazione ed accoglienza turistica.

L'attività di informazione ed accoglienza turistica si esplica mediante la fornitura al turista di informazioni, notizie, attività, servizi che possono interessare, migliorare e qualificare la sua permanenza nel territorio regionale. Può altresì essere svolta a favore di chiunque richieda informazioni dai luoghi di residenza a mezzo telefono, e-mail, sistemi di messaggistica, social network, ecc.

Ogni informazione, notizia, attività o servizio non deve avere carattere discriminatorio e deve quindi essere svolta a favore di chiunque abbia accesso o richieda la prestazione di un servizio comunque destinato a soddisfare le esigenze del turista.

Parimenti le informazioni, notizie, attività e servizi sono in primo luogo riferiti alla destinazione, ma possono riguardare anche informazioni, notizie, attività e servizi relativi all'intero territorio regionale avvalendosi, in via prioritaria, dei contenuti inseriti da ciascun ufficio turistico/destinazione nel data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto e ai soggetti del sistema turistico regionale.

L'attività di informazione e accoglienza turistica è associata all'attività di rilevazione di dati e informazioni utili all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale, in particolare nella destinazione interessata, anche ai fini dell'implementazione dell'Osservatorio turistico regionale federato.

2) Caratteristiche generali dell'attività informativa

Sono utenti del servizio di informazione ed accoglienza turistica tutte le persone che richiedono informazioni, notizie e servizi di tipo turistico nelle modalità indicate dal presente documento: turisti, italiani e stranieri, operatori turistici, associazioni di rappresentanza, enti pubblici e tutti coloro che intendano utilizzare le risorse turistiche della destinazione o del territorio.

Gli utenti possono usufruire dell'utilizzo dei vari canali di informazione turistica, che sono:

- 1) canali di informazione attivi durante l'orario di servizio:** lo sportello dell'ufficio IAT (Informazione ed Accoglienza Turistica), il telefono, la posta elettronica (e-mail), sistemi di messaggistica, social network, ovvero qualsiasi altro mezzo elettronico ed informatico;



e80e90c2



II) canali di informazione sempre attivi: il sito internet, nonché eventuali terminali elettronici, con schermo attivabile per via tattile, c.d. "touch screen", sistemi di chatbot, etc., purché alimentati da informazioni provenienti dal data base del Destination Management System in uso alla Regione del Veneto.

L'articolo 15 della l.r. n. 11/2013 prevede che il servizio di informazione ed accoglienza turistica sia operato al fine di:

- a) **Fornire informazioni relative alla destinazione** e al territorio regionale: risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi; strutture ricettive e di ospitalità purché ufficialmente censite nell'anagrafica turistica regionale, la disponibilità di servizi offerti, prezzi e disponibilità di alloggio, nonché degli stabilimenti balneari, impianti di risalita e dei locali di ristorazione; strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati; emergenze e notizie utili; ogni altra attività d'interesse turistico legittimamente esercitata, ecc..
- b) **Distribuire materiale** informativo e promozionale prodotto in accordo con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione e con la Direzione Turismo e relativo alla destinazione e al territorio regionale, quale piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ecc., nonché materiale informativo, comunicativo e divulgativo predisposto da altri soggetti e inerente le attività turistiche della destinazione o del territorio;
- c) **Vendere prodotti** editoriali per i turisti, nonché, eventualmente, altri prodotti tipici locali, dell'artigianato, dell'attività rurale locale, nel rispetto della disciplina di settore; qualsiasi materiale e oggetto di merchandising della destinazione, del territorio o collegato alla diffusione del marchio ombrello "Veneto The Land of Venice";
- d) **Prenotare**, senza costi di intermediazione a carico del cliente, l'alloggio nelle strutture ricettive, nonché altri servizi d'interesse turistico, purché nell'ambito regionale, a favore di turisti che accedono agli IAT o anche in remoto purché nel rispetto del D.lgs 21 maggio 2018, n. 62 "Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio. (18G00086)" ed avvalendosi del Destination Management System e/o di motore di ricerca aggregatore (metasearch) in uso alla Regione del Veneto;
- e) **Vendere biglietti e ticket** per i servizi della destinazione e del territorio quali musei, mostre, pinacoteche, spettacoli, stabilimenti balneari, impianti di risalita, strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati, ecc., nonché biglietti e ticket delle principali attività artistiche, culturali, di spettacolo e sportive che si svolgono in Veneto, avvalendosi, in via prioritaria, del DMS regionale e in via integrativa dei sistemi di ticketing di spettacoli e di biglietteria di trasporti a cui fanno riferimento i servizi della destinazione;
- f) **Raccogliere e rispondere** a segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità;
- g) **Raccogliere dati e informazioni utili** all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale, in particolare della destinazione interessata, anche ai fini di una valutazione quantitativa e qualitativa delle attività per il miglioramento del servizio e per l'implementazione dell'Osservatorio turistico regionale federato.

L'attività di informazione ed accoglienza è gestita a livello locale, d'intesa con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD) cui fa riferimento l'ambito territoriale interessato dal servizio, con l'obiettivo di garantire ai visitatori (turisti, escursionisti, residenti) una migliore esperienza di visita e fruizione dell'offerta turistica del territorio e al contempo una gestione integrata della destinazione stessa, dall'informazione, all'accoglienza, dalla promozione alla commercializzazione dell'offerta,

3) Competenze e funzioni

Ai sensi dell'articolo 15 della l.r. n. 11/2013, la titolarità della funzione di indirizzo, programmazione e coordinamento dell'attività di informazione e accoglienza turistica è in capo alla Giunta regionale, che definisce le condizioni minime di operatività in funzione della tipologia di servizio offerto, del livello turistico della località, della tipologia delle persone che frequentano la destinazione, ecc.



e80e90c2



Anche a seguito del positivo esperimento avviato negli anni precedenti con il Progetto REGIO-IAT, consistito in un circuito di Uffici di informazione ed accoglienza turistica collegati in rete e in grado di fornire informazioni dell'intero territorio regionale, la Giunta regionale stabilisce:

- a) l'indirizzo e la gestione unitaria del servizio nell'intero territorio regionale;
- b) il coordinamento dell'attività ed il raccordo operativo fra i soggetti locali gestori dell'attività di informazione, assistenza ed accoglienza turistica;
- c) la realizzazione periodica di attività informative e formative degli operatori indicati e designati dai gestori locali (sia attività di front-office che di back-office);
- d) il flusso e la circuitazione delle informazioni, notizie ed attività, mediante il raccordo informatico degli uffici di informazione ed accoglienza turistica attraverso l'utilizzo obbligatorio del Destination Management System (DMS) adottato dalla Regione del Veneto;
- e) il coordinamento del materiale promozionale e nella produzione e gestione del materiale comunicativo in continuità con quanto realizzato negli anni precedenti con il progetto "Editoria e immagine coordinata degli uffici IAT";
- f) la graduale estensione dell'immagine coordinata e del layout grafico e di allestimento a tutta la rete degli uffici turistici riconosciuti dalla Giunta regionale, in continuità con quanto realizzato per gli uffici IAT collocati negli hub aeroportuali e ferroviari con il progetto "Le Porte dell'Accoglienza";

La Giunta regionale non interviene nella gestione diretta sul territorio dell'attività di informazione ed accoglienza turistica, ma si avvale degli enti locali e delle OGD delle singole destinazioni che si fanno carico della stessa in nome e per conto della Regione.

Possono gestire il servizio d'intesa con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD):

- l'amministrazione comunale della destinazione/territorio;
- l'associazione di comuni della destinazione/territorio, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
- il soggetto pubblico capofila dell'OGD territorialmente competente, purché d'intesa con i Comuni interessati.

L'attività di informazione ed accoglienza turistica è svolta, in base a quanto previsto dalla legge regionale, da uno dei soggetti sopra indicati precedente riconosciuto dalla Giunta regionale quale titolare della funzione in forza della sottoscrizione con l'Amministrazione regionale di un Accordo di collaborazione pluriennale ai sensi dell'articolo 15 della legge 241/1990.

Lo schema di Accordo di collaborazione è contenuto nell'**Allegato B** della DGR. n..... del.....

La Giunta regionale, tramite il Direttore della Direzione Turismo incaricato, provvede alla sottoscrizione dell'Accordo di collaborazione con il soggetto gestore pubblico riconosciuto che si assume la responsabilità e l'onere della regolare erogazione del servizio secondo criteri di efficienza e di efficacia dell'azione.

Il soggetto pubblico gestore riconosciuto titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica, in forza della sottoscrizione del citato Accordo di collaborazione con l'Amministrazione regionale, potrà affidare la gestione operativa del servizio a soggetti terzi individuati nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento dei servizi e del codice dei contratti. Tale eventuale affidamento dovrà coincidere con la durata dell'Accordo di collaborazione citato, e comunicato alla Direzione Turismo. Nella definizione dei criteri di selezione del soggetto affidatario si dovrà tenere conto della qualità del servizio reso, dei giorni e orari di apertura, della pluralità dei servizi offerti, della disponibilità di plurilingue, della professionalità del personale preposto al servizio, etc.

4) Standard minimi per la gestione di uffici turistici (IAT)

Il soggetto che ha sottoscritto l'Accordo di collaborazione con la Giunta regionale per la gestione, in nome e per conto della Regione, delle attività di informazione e accoglienza turistica di cui al presente provvedimento, si impegna ad assicurare i seguenti **requisiti e standard minimi** e si impegna a farli rispettare dall'eventuale soggetto affidatario del servizio:

1. idoneo locale da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ove è assicurata l'accessibilità ai disabili, con identificazione dell'ufficio operata secondo gli standard di riconoscimento stabiliti dalla deliberazione della Giunta regionale n. 2233 del 21 settembre 2010 sulla base del manuale d'uso eventualmente aggiornato a cura della Direzione Turismo della Regione del Veneto;
2. localizzazione dell'ufficio, di norma, nei pressi dei luoghi maggiormente frequentati dai turisti oppure nei principali punti di accesso al centro abitato;



e80e90c2



ALLEGATO A DGR n. 472 del 14 aprile 2020

pag. 4 di 7

3. personale professionalmente preparato e plurilingue in grado di fornire i servizi richiesti dal turista;
4. apertura al pubblico nei periodi definiti nell'Accordo di collaborazione e comunque nel rispetto di quanto previsto dal presente documento;
5. fornitura di materiale informativo e comunicativo e di altro materiale disponibile;
6. impegno a seguire le indicazioni e gli indirizzi operativi e di coordinamento definiti dalla Direzione Turismo della Regione del Veneto;
7. collaborazione con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione e con gli operatori turistici della destinazione o del territorio per la fornitura di servizi integrati con le esigenze della destinazione stessa;
8. utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto per l'inserimento nel relativo data base di eventi, punti di interesse, brochure, proposte commerciali, etc. a supporto della destinazione e del sistema turistico regionale;
9. consegna ai turisti, che intendano segnalare dei disservizi, di apposite schede per reclami, offrendo assistenza nella compilazione ed inoltrando le stesse all'ente competente a vigilare sul servizio oggetto del reclamo;
10. recepimento e applicazione dei valori e dei contenuti del Programma regionale per il turismo (Piano Strategico del Turismo del Veneto).

Il personale addetto agli uffici turistici (IAT), tanto nel caso di gestione diretta da parte del soggetto sottoscrittore dell'Accordo di collaborazione con la Regione del Veneto, quanto nel caso di soggetto affidatario del servizio, dovrà operare in forza di contratto di lavoro subordinato o di collaborazione che possano garantire, compatibilmente con la normativa vigente, continuità e qualità nell'erogazione del servizio e forme di inquadramento coerenti con le mansioni e le professionalità richieste (es. conoscenza del territorio, conoscenza di più lingue straniere, etc.) .

Sono previsti due tipologie di Uffici Turistici (IAT):

- I) Uffici Turistici di destinazione - **IAT DI DESTINAZIONE** -: nei quali l'informazione e l'accoglienza è altamente specializzata e realizzata per una destinazione turistica di rilevanza sostanziale per il turismo veneto, e riguardano, di norma, comuni ad alta "vocazione turistica";
- II) Uffici turistici di territorio - **IAT DI TERRITORIO** -: nei quali l'informazione e l'accoglienza è realizzata al servizio di un ambito territoriale con località a minor impatto turistico e diverse da quelle di cui al punto I.

Le due tipologie di Uffici IAT hanno requisiti di base e standard di servizio che sono necessariamente differenziati in relazione agli obiettivi, ai target, alle esigenze dei turisti e quindi alla reale operatività ed economicità.

5) **Requisiti e standard aggiuntivi**

In relazione a quanto previsto nel paragrafo 4), per gli IAT DI DESTINAZIONE, oltre ai requisiti e standard minimi di base, si prevedono i seguenti ulteriori requisiti:

1. una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete e con installato il software per l'utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto;
2. una o più postazioni internet a disposizione dell'utente collegate a www.veneto.eu e al portale della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari;
3. superficie totale dell'ufficio - inclusi eventuali spazi esterni delimitati ai fini dell'ingresso - non inferiore a venti metri quadrati;
4. presenza, contemporanea, nelle fasce orarie di maggiore afflusso, di almeno due addetti plurilingue nei periodi di alta stagione (almeno 90 giorni), con buona conoscenza parlata e scritta delle lingue desumibili dalla prevalenza dei turisti stranieri presenti nella destinazione e in ogni caso della lingua inglese (non sono computabili nel numero minimo di addetti personale in stage o volontari);
5. distribuzione di materiale informativo e comunicativo della destinazione e di materiale informativo degli altri uffici turistici riconosciuti dalla Giunta regionale;
6. apertura: 362 giorni all'anno (quindi 7 giorni su 7 con esclusione di sole tre festività all'anno), con un orario - per almeno 180 giorni l'anno - di un minimo di 8 ore giornaliere nei giorni feriali e di



e80e90c2



un minimo di 4 ore nei giorni festivi, continuativo o spezzato a discrezione, nella fascia oraria tra le 9 e le 19.

Per gli IAT DI TERRITORIO, oltre ai requisiti e standard minimi di base indicati nel paragrafo 4), si prevedono i seguenti ulteriori requisiti e standard:

1. una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete e con installato il software per l'utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto;
2. una postazione internet collegata a www.veneto.eu e al portale della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari;
3. superficie totale dell'ufficio - inclusi eventuali spazi esterni delimitati ai fini dell'ingresso - non inferiore a venti metri quadrati;
4. presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi, alloggi ecc. e con conoscenza almeno della lingua inglese oltre all'italiano (non sono computabili tra gli addetti al servizio personale in stage o volontari);
5. distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio ed eventualmente di altre destinazioni;
6. apertura: 6 giorni alla settimana, con turno di riposo il lunedì o il martedì, con un orario - per almeno 150 giorni l'anno - di un minimo di 6 ore giornaliere nei giorni feriali e di un minimo di 3 ore nei giorni festivi, continuativo o spezzato a discrezione, nella fascia oraria tra le 9 e le 19.

In relazione alla rilevanza turistica del territorio di riferimento, il soggetto che ha sottoscritto l'Accordo di collaborazione con la Regione del Veneto, può attivare, d'intesa con l'Organizzazione di Gestione della Destinazione e con altri Comuni eventualmente interessati, degli INFO-POINT turistici, destinati ad assicurare un'ampia e diffusa attività di informazione e accoglienza del turista nella destinazione o nel territorio.

Gli INFO-POINT turistici sono quindi attivati su iniziativa del soggetto riconosciuto dalla Giunta regionale quale titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica con i soggetti esercenti pubblici servizi della destinazione o del territorio, e possono essere solo integrativi alla rete degli uffici IAT ufficialmente riconosciuti.

Per essere classificato come INFO-POINT turistico dal soggetto titolare della funzione di informazione e accoglienza, è necessario che il titolare dell'INFO-POINT e/o suoi collaboratori abbiano partecipato ad una serie di almeno 4 incontri formativi organizzati dal soggetto titolare della funzione d'intesa con l'OGD e con la Direzione Turismo sulle tendenze del turismo, sulla conoscenza del territorio/destinazione, sulla cultura dell'accoglienza, sull'utilizzo in consultazione del DMS regionale e che il titolare dell'INFO-POINT sottoscriva una convenzione che preveda:

1. presenza di personale preparato in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire informazioni di base al turista, orientare il turista nei servizi e nelle possibilità di alloggio;
2. distribuzione di materiale informativo e comunicativo messo a disposizione dalla destinazione;
3. fornitura di informazioni consultando i contenuti del DMS regionale;
4. presenza di una postazione internet collegata a www.veneto.eu a disposizione dell'utente o, in alternativa, copertura di rete wi-fi gratuita e con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide, itinerari, ecc. del portale regionale e del portale turistico della destinazione e dell'ambito territoriale circostante.

Gli INFO-POINT sono contrassegnati dalla vetrofania/adesivo con il logo "Info-Point" approvato con DGR. n. 1576 del 10 ottobre 2016 posizionato negli esercizi pubblici riconosciuti dal soggetto titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica e reso visibile al turista, secondo un modello approvato con delibera di Giunta regionale; gli stessi devono poter accedere in consultazione al DMS adottato dalla Regione del Veneto.

Qualora l'info-point debba essere attivato in un Comune non titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica, la convenzione dovrà essere sottoscritta dal titolare dell'info-point contestualmente con i seguenti soggetti: il Comune dove ha sede l'info-point, il Comune titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica, sede di IAT, più vicino al Comune sede di info-point, il soggetto pubblico capofila dell'Organizzazione di Gestione della Destinazione territorialmente competente.



e80e90c2



Il soggetto titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica che riconosce gli info-point è tenuto a dare comunicazione alla Direzione Turismo della convenzione istitutiva dell'INFO-POINT, della loro localizzazione e riferimenti al fine di darne ampia informazione e diffusione.

In relazione alle attività, al target di turisti e ai servizi offerti, il soggetto titolare della funzione, può attivare il servizio di informazione ed accoglienza turistica mediante i SISTEMI "IN MOBILITA' DELL'UTENTE" facendo riferimento ai sistemi informativi e comunicativi che utilizzano le moderne tecnologie informatiche per raggiungere il turista e portarlo a conoscenza di servizi, eventi, opportunità, manifestazioni, ecc. nella sua permanenza nella destinazione o nel territorio.

Si fa riferimento, in particolare, alle potenzialità offerte da dispositivi di comunicazione mobile con caratteristiche simili a quelle di un personal computer, ma che ne consentono l'utilizzo "in mobilità dell'utente" quali smartphone, tablet, etc.

Per loro natura tali sistemi sono destinati, di norma, ad essere **integrativi** e non sostitutivi delle tipologie relative agli Uffici IAT e info-point, e quindi utili per fornire informazioni e servizi aggiuntivi, utilizzando sistemi tecnologici all'avanguardia sempre più diffusi fra i turisti di nuova generazione.

6) Principi fondamentali del servizio

Il servizio di informazione e accoglienza turistica erogato dal soggetto che ha sottoscritto l'Accordo di collaborazione con la Giunta regionale, ovvero risulta affidatario del servizio in nome e per conto del soggetto gestore, tramite la convenzione di cui al paragrafo 5), si impegna al rispetto dei seguenti principi generali che, pur potendosi considerare degli scontati prerequisiti, si ritiene comunque utile richiamare nel presente documento:

- ✓ l'attività di informazione ed accoglienza deve essere sempre orientata a **soddisfare i bisogni degli utenti** e concorrere così ad accrescere la reputazione della destinazione o del territorio e l'attività economica delle imprese;
- ✓ gli operatori del servizio di informazione ed accoglienza e tutto il personale considerano **la cortesia e la disponibilità** un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente;
- ✓ gli operatori forniscono le informazioni e l'accoglienza con **uguaglianza e imparzialità** cercando di interpretare al meglio i bisogni dell'utente; eventuali trattamenti differenziati e migliorativi possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze ed in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap e bambini;
- ✓ è garantito agli utenti un servizio **continuo ed affidabile**: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi e in tali casi il soggetto gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio;
- ✓ è garantita **la partecipazione** alla prestazione del servizio da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sulla soddisfazione dell'utente;
- ✓ gli operatori del servizio di informazione ed accoglienza rispettano le condizioni di legge per quanto concerne **il riconoscimento del dipendente** da parte dell'utente nell'esercizio delle proprie attività di ricevimento del pubblico, in conformità all'articolo 12 del DPR 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del D.lgs 30 marzo 2001, n. 165; il badge od altro supporto identificativo è messo a disposizione dal soggetto gestore;
- ✓ gli operatori che svolgono l'attività di informazione e accoglienza turistica presso gli IAT, sia di DESTINAZIONE che di TERRITORIO, e i soggetti titolari di servizi pubblici che svolgono attività di INFO-POINT si ispirano ai valori e ai contenuti del Programma regionale per il turismo (Piano Strategico del Turismo del Veneto).

7) Procedura di riconoscimento dei soggetti gestori

La Giunta regionale riconosce, ai sensi della deliberazione che approva il presente documento, i soggetti titolari della funzione di informazione e accoglienza turistica, di cui all'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013, tra i seguenti attori territoriali:

- l'amministrazione comunale della destinazione;



e80e90c2



ALLEGATO A DGR n. 472 del 14 aprile 2020

pag. 7 di 7

- l'associazione di comuni della destinazione, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
- il soggetto pubblico capofila dell'OGD territorialmente competente che abbia acquisito l'intesa dei Comuni interessati.

Entro il termine – meramente ordinatorio – di due mesi dalla pubblicazione sul BUR del presente documento, i predetti soggetti qualora interessati presentano alla Giunta regionale - Direzione Turismo – all'indirizzo turismo@pec.regione.veneto.it la manifestazione di interesse a sottoscrivere un Accordo di collaborazione per la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica.

La manifestazione di interesse esprime quindi la richiesta di gestione delle attività a livello di destinazione o territorio, la disponibilità alla sottoscrizione dell'Accordo di collaborazione, di cui all'**Allegato B** alla DGR n.....del..... ed è accompagnata da una relazione illustrativa sulla futura gestione degli IAT, che evidenzii il rispetto in generale degli standard minimi e di quelli aggiuntivi previsti, ed in particolare i seguenti requisiti specifici di gestione:

- a) indirizzo dell'ufficio o degli uffici di informazione ed accoglienza turistica con allegata planimetria;
- b) indicazione del periodo di alta stagione (90 giorni) e delle fasce orarie di maggiore afflusso per gli uffici IAT di destinazione; degli orari di apertura ed eventuali giorni di chiusura, secondo le diverse modalità previste dagli standard aggiuntivi per gli IAT di destinazione e di territorio;
- c) indicazione del numero degli addetti allo svolgimento delle attività e le lingue in uso nell'ufficio;
- d) indicazione della/e tipologie di sistemi di informazione turistica che saranno adottati.

A seguito dell'istruttoria a cura della Direzione Turismo, da concludersi entro 30 giorni dal ricevimento della manifestazione di interesse, verificato il rispetto degli standard richiesti, la stessa Direzione comunica al soggetto richiedente la disponibilità a sottoscrivere l'Accordo di collaborazione per il riconoscimento della funzione di informazione e accoglienza turistica e del/degli Ufficio/i IAT di destinazione o di territorio.

I soggetti già titolari della funzione di informazione e accoglienza turistica, riconosciuti ai sensi della DGR n. 2287/2013, possono presentare la nuova manifestazione d'interesse in conformità al presente documento prima della scadenza dell'Accordo di collaborazione vigente. Il nuovo Accordo di collaborazione sarà sottoscritto in modo da dare continuità all'attività del/degli Ufficio/i IAT anche se dovesse mutare la classificazione da IAT di destinazione a IAT di territorio o viceversa. Qualora un soggetto già titolare della funzione, ai sensi della citata DGR n. 2287/2013 decidesse di aderire ai nuovi standard prima della scadenza dell'Accordo vigente, dovrà presentare idonea manifestazione d'interesse, ai sensi del presente documento, e sottoscrivere, sin da subito, il nuovo Accordo di collaborazione con la Regione del Veneto. A questi soggetti, la Regione del Veneto darà priorità nella realizzazione/aggiornamento dei materiali di editoria e immagine coordinata IAT.

In ogni caso, salvo la possibilità prevista al paragrafo precedente, gli Accordi di collaborazione ai sensi della DGR n. 2287/2013 e ancora vigenti al momento dell'entrata in vigore del presente provvedimento, andranno a normale scadenza nel triennio in corso.

Della sottoscrizione digitale del nuovo Accordo di collaborazione da ambo le parti verrà data ampia diffusione e comunicazione attraverso i mezzi ufficiali e telematici di informazione ai cittadini e ai turisti degli uffici IAT e degli eventuali info-point riconosciuti e attivati nelle località turistiche del Veneto.

Tale comunicazione riguarderà anche le altre tipologie di informazione e accoglienza previste dal presente documento, che dovranno essere fornite tempestivamente alla Regione dal soggetto titolare della funzione.



e80e90c2





REGIONE DEL VENETO

ALLEGATO B DGR n. 472 del 14 aprile 2020

pag. 1 di 3

SCHEMA DI ACCORDO DI COLLABORAZIONE

ai sensi dell'articolo 15 della L. 241/1990

**PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA
TURISTICA****TRA**

La Regione del Veneto, rappresentata da....., che agisce in nome e per conto della Giunta Regionale del Veneto con sede legale in Venezia - Dorsoduro 3901 (C.F. 80007580279), nella qualità di Direttore della Direzione Turismo, autorizzato a sottoscrivere il presente Accordo con deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. del, esecutiva ai sensi di legge;

E

Il Comune/l'Unione dei Comuni/il soggetto pubblico capofila di OGD con denominazione e con sede legale in, rappresentato da codice fiscale in qualità di, autorizzato a sottoscrivere il presente Accordo con atto di n..... in data esecutiva ai sensi di legge;

di seguito denominati anche "le Parti"

PREMESSO CHE

- 1) la legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto" all'articolo 15 disciplina le funzioni di informazione ed accoglienza turistica nel Veneto;
- 2) la Giunta regionale con deliberazione di n. del ha provveduto ad aggiornare gli standard minimi per lo svolgimento delle attività di informazione ed accoglienza turistica ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto";
- 3) in conformità alla citata deliberazione, il Comune/l'Unione dei Comuni/il soggetto pubblico capofila di OGD con denominazione e con sede legale in ha inviato alla Giunta Regionale - Direzione Turismo - la manifestazione di interesse datata per la gestione delle attività di informazione e comunicazione ed in particolare per la gestione dell'Ufficio/degli Uffici IAT di destinazione/territorio sito/ie di eventuali Info-Point turistici.
- 4) con deliberazione n.del è stato riconosciuto come soggetto titolare della funzione di informazione e accoglienza turistica il soggetto che ha presentato la suddetta manifestazione di interesse, d'ora in poi denominato Soggetto titolare;
- 5) la citata deliberazione n.del prevede che i rapporti di collaborazione per le attività di informazione e accoglienza turistica fra la Giunta regionale ed i Soggetti titolari, siano disciplinati da un Accordo di collaborazione, ai sensi dell'articolo 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241;

CONVENGONO QUANTO SEGUE

fe9b1e1f



Articolo 1. Premesse ed Allegato.

Le premesse, le disposizioni e le indicazioni previste dalla deliberazione n. del nonché i requisiti, gli standard e le altre prescrizioni di cui all'**Allegato A** della citata deliberazione motivano e sostanziano gli obiettivi e le finalità del presente Accordo e ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Articolo 2. Forma dell'Accordo.

Il presente Accordo ha la forma elettronica, ai sensi dell'articolo 15 della legge n. 241/1990.

Articolo 3. Finalità dell'Accordo.

La Regione e il Soggetto titolare concordano sull'esigenza di istituire/confermare nel Comune uno/più Ufficio/i di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.) di destinazione/di territorio e l'attivazione/conferma di eventuali Info-Point turistici.

Articolo 4. Obblighi del Soggetto titolare.

Il Soggetto titolare si obbliga, a sue spese, per la durata dell'Accordo, a gestire l'ufficio/gli uffici di cui all'articolo 3 secondo le modalità definite nella deliberazione di Giunta Regionale n. del e precisate nella relazione illustrativa presentata dal Soggetto titolare, che forma parte integrante del presente Accordo. Per lo svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica - indipendentemente dalla forma organizzativa prescelta - il Soggetto titolare dovrà avvalersi, in via prioritaria, dei contenuti inseriti a cura di ciascun ufficio turistico e/o dal soggetto titolare nel data base del Destination Management System regionale e uniformarsi, nella produzione di materiali informativi, al formato e alla veste grafica del progetto editoria e immagine coordinata della Regione del Veneto.

Articolo 5. Gestione indiretta.

Il Soggetto titolare in forza della sottoscrizione del presente Accordo di collaborazione con l'Amministrazione regionale, potrà affidare la gestione operativa del servizio a soggetti terzi individuati nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento dei servizi e del codice dei contratti. Tale eventuale affidamento dovrà coincidere con la durata del presente Accordo nel rispetto degli standard di cui all'**Allegato A** della citata deliberazione e dovrà essere tempestivamente comunicato alla Direzione Turismo. Nella definizione dei criteri di selezione del soggetto affidatario si dovrà tenere conto della qualità del servizio reso, dei giorni e orari di apertura, della pluralità dei servizi offerti, della disponibilità di plurilingue, della professionalità del personale preposto al servizio, etc..

Articolo 6. Obblighi della Regione.

La Giunta regionale concede per la durata del presente Accordo al Soggetto titolare il diritto all'utilizzo dei segni distintivi degli uffici IAT ed Info-Point come individuati e disciplinati rispettivamente nella DGR. n. 2233/2010 e nella DGR. n. 1576/2016 e successive modifiche ed integrazioni, nonché all'utilizzo del marchio regionale turistico "*Veneto The Land of Venice*", come individuato e disciplinato nella DGR. n. 2078/2017 e successive modifiche e integrazioni.



ALLEGATO B DGR n. 472 del 14 aprile 2020

pag. 3 di 3

La Giunta regionale si impegna a pubblicare e a dare diffusione, in Italia e all'estero, per la durata dell'Accordo, dei dati identificativi dell'ufficio/i IAT e degli eventuali Info-Point turistici di cui all'articolo 3 e a mettere a disposizione del soggetto titolare il DMS in uso alla Regione del Veneto e ai soggetti del sistema turistico regionale nonché il materiale informativo e documentale realizzato in-un'unica veste grafica e prodotto in forma aggregata in accordo con lo stesso Soggetto titolare.

Articolo 7. Durata e recesso.

Il presente Accordo ha una durata di tre anni dalla sottoscrizione, rinnovabile con scambio di lettere fra le Parti.

Eventuali modificazioni che dovessero intervenire in ordine ai contenuti del presente Accordo o riferiti alle Parti saranno oggetto di specifiche comunicazioni e adeguamenti integrativi al presente Accordo.

Nel caso, a seguito di notifica di motivata contestazione di inadempimento colpevole degli obblighi disciplinati dal presente Accordo, la Parte inadempiente non provveda entro i sessanta giorni ad adempiere, l'altra Parte potrà notificare il proprio recesso dall'Accordo con efficacia immediata.

Ciascuna delle Parti potrà notificare all'altra il proprio recesso dal presente Accordo con efficacia immediata qualora, a seguito di precedentemente notifica all'altra parte di motivata contestazione di un inadempimento colpevole dei suoi obblighi disciplinati dal presente Accordo l'inadempimento contestato si sia protratto per sessanta giorni consecutivi dalla notifica della contestazione.

Articolo 8. Disposizioni fiscali.

Il presente Accordo costituisce un atto amministrativo, disciplinato dalla legge n. 241/1990, posto in essere dalla Regione diverso dalla gestione del patrimonio e come tale è esente dall'imposta di registro ai sensi dell'articolo 1 della tabella B del DPR n. 131/1986.

Il presente Accordo tra enti pubblici è esente dall'imposta di bollo ai sensi dell'articolo 16 della tabella B allegata al DPR n. 642/1972.

Articolo 9. Foro competente.

Tutte le eventuali controversie, che dovessero derivare dall'esecuzione del presente Accordo, sono devolute, ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. 104/2010, al Tribunale Amministrativo regionale del Veneto con sede a Venezia.

Il presente Accordo, con ogni ulteriore Allegato, è letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti ai sensi dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.

Per la Regione del Veneto
Il Direttore della Direzione Turismo
.....
(firma digitale)

Per il Comune di
.....
(firma digitale)

