



**Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto
(Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, articolo 15)**

**DISPOSIZIONI APPLICATIVE DELLE ATTIVITÀ DI
INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA**

Con il presente provvedimento si dà attuazione alle funzioni di indirizzo, programmazione e coordinamento, attribuite dall'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013 alla Giunta regionale.

Si provvede quindi a disciplinare quanto previsto dalla legge in ordine a:

- a. gli standard minimi di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche e i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia di 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 previste nel dettato deliberativo sono esplicitate nei paragrafi che seguono che saranno da 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 allegato, ovvero optare per una combinazione degli stessi 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, fax, e-mail, voce, ecc..

Ogni informazione, notizia, attività o servizio non può avere carattere discriminatorio ed è quindi deve 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 su richiesta esplicita dell'interessato, concernono anche informazioni, notizie, attività e servizi relativi all'intero territorio regionale e le espressioni turistiche di tutti i tematismi definiti dalla legge regionale, senza quindi esclusione di territorio, di tematismo o di tipologia di informazione disponibile.

L'attività di informazione e accoglienza turistica è in ogni caso associata all'attività di rilevazione statistica e di flusso dei dati informativi dal territorio alla Regione in ordine agli arrivi, presenze e ogni altra informazione utile per la programmazione regionale in materia turistica.

2) *Caratteristiche generali dell'attività informativa*

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

Gli utenti hanno diritto all'utilizzo dei vari canali di informazione turistica, che sono:

I) canali di informazione attivi durante l'orario di servizio: lo sportello dell'ufficio IAT (Informazione ed Accoglienza Turistica), il telefono, il fax, la posta tradizionale, quella elettronica (e-mail), ovvero qualsiasi altro mezzo elettronico ed informatico;

II) canali di informazione sempre attivi: il sito internet, nonché eventuali terminali elettronici, con schermo attivabile per via tattile, c.d. "touch screen", installati nei luoghi di maggiore afflusso turistico.

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

- a) **Fornire informazioni relative alla destinazione** e al territorio: risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi; strutture ricettive, ivi compresi gli agriturismi e gli ittiturismi, la disponibilità di servizi offerti, prezzi e disponibilità di alloggio, nonché degli stabilimenti balneari, impianti di risalita e dei locali di ristorazione; eventi nel territorio; strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati; emergenze e notizie utili; attività turistiche connesse al settore primario, ecc..
- b) **Distribuire materiale** informativo e promozionale prodotto in accordo con la Giunta regionale 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 e del territorio;
- d) **Prenotare**, senza costi di intermediazione a carico del cliente, l'alloggio nelle strutture ricettive, nonché altri servizi di ristorazione, purché nell'ambito regionale, esclusivamente a favore di turisti che accedono agli IAT;
- 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;
- 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) **Fornire dati di interesse statistico** e turistico richiesti dalla Giunta regionale ai fini di una valutazione quantitativa delle attività e per il miglioramento del servizio.

L'attività di informazione ed accoglienza è gestita a livello locale dai soggetti pubblici e privati, singoli ed associati mediante una collaborazione con gli enti locali, la CCIAA e con le associazioni di rappresentanza del settore turismo, nonché con gli altri organismi associativi degli imprenditori, nel rispetto del principio che il servizio è reso all'utente per una migliore fruizione delle strutture

ricettive, dei trasporti e dell'offerta complessiva delle risorse e dei prodotti turistici della destinazione e del territorio.

3) Competenze e funzioni

Ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 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.

Sulla base del positivo esperimento avviato negli anni precedenti con il Progetto REGIO-IAT, 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 assicura:

- a) l'indirizzo e la gestione unitaria del servizio nell'intero territorio regionale;
- b) il coordinamento dell'attività e 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 delle attività (sia di front-office che di back-office);
- d) il flusso e la circuitazione delle informazioni, notizie, attività e informazione, mediante il raccordo informatico degli uffici di informazione ed accoglienza turistica;
- e) il raccordo operativo e funzionale per il regolare flusso delle informazioni e rilevazioni statistiche ai sensi della legge regionale n. 8/2003;
- f) il coordinamento del materiale promozionale definendo una grafica unitaria e un coordinamento nella produzione e gestione del materiale comunicativo e promozionale.

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

Possono gestire il servizio:

- l'organizzazione di gestione della destinazione, come definita all'articolo 9 della legge regionale n. 11/2013 ove costituita secondo i criteri e parametri previsti dal provvedimento della Giunta regionale di cui al comma 3 del citato articolo; l'OGD è il soggetto che ha carattere di priorità generale stabilito dalla legge regionale 11/2013;
- l'amministrazione comunale della destinazione;
- l'associazione di comuni della destinazione, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
- la provincia.

La gestione a livello locale e territoriale dell'attività di informazione ed accoglienza turistica è svolta, in base a quanto previsto dalla legge regionale, da un soggetto pubblico riconosciuto dalla Giunta regionale come gestore, che sottoscrive con l'Amministrazione regionale un Accordo di collaborazione pluriennale ai sensi dell'articolo 15 della legge 241/1990, salvo il conferimento della gestione, da parte del soggetto gestore riconosciuto, all'organizzazione di gestione della destinazione (OGD) in conformità alla normativa vigente. Lo schema di accordo di collaborazione è quello contenuto nell'Allegato B alla presente delibera.

La Giunta regionale, tramite il Dirigente regionale 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 di provvedere alla regolare erogazione del servizio secondo criteri di efficienza e di efficacia dell'azione.

I soggetti gestori, sottoscrittori degli accordi di collaborazione, possono stipulare in qualsiasi momento di vigenza dell'accordo, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e nel rispetto comunque degli standard del presente Allegato, dandone comunicazione alla Direzione Turismo, apposite collaborazioni con soggetti privati per la gestione di attività di informazione ed accoglienza, tra cui i consorzi di imprese turistiche, le associazioni di rappresentanza del settore turismo a livello di destinazione o territorio, nonché le associazioni Pro Loco, definendo criteri di selezione tra cui la qualità del servizio reso, i giorni e orari di apertura, la pluralità dei servizi offerti, la disponibilità di plurilingue, professionalità del personale preposto al servizio, ecc...

4) Soggetto gestore e standard minimi

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**:

1. idoneo locale da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ove è assicurata l'accessibilità ai disabili e l'identificazione dell'ufficio è operata secondo gli standard di riconoscimento stabiliti dalla deliberazione n. 2233 del 21 settembre 2010;
2. localizzazione dell'ufficio, di norma, nei pressi dei luoghi maggiormente frequentati dai turisti oppure nei principali punti di accesso al centro abitato;
3. personale professionalmente preparato e, ove necessario, plurilingue in grado di fornire i servizi richiesti dal turista;
4. l'apertura al pubblico nei periodi definiti nell'accordo di collaborazione;
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 nell'ambito della rete REGIO-IAT;
7. collaborazione con gli operatori turistici della destinazione o del territorio per la fornitura di servizi integrati con le esigenze commerciali e degli imprenditori turistici;
8. supporto agli operatori nella trasmissione dei dati statistici e le informazioni statistiche;
9. consegna ai turisti, che intendano segnalare dei disservizi, di apposite schede per reclami, offrendo assistenza nella compilazione e inoltrando le schede all'ente competente a vigilare sul servizio oggetto del reclamo.

In conformità all'ordine del giorno del Consiglio regionale n. 45/2013 del 30 maggio 2013, si darà priorità nelle assunzioni, nel rispetto della vigente normativa, al personale proveniente dalle strutture che hanno gestito le funzioni di informazione, accoglienza, assistenza turistica e promozione locale per conto delle province, con qualsiasi tipo di contratto, in vigenza della legge regionale 4 novembre 2002, n. 33 "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo.

Per questa tipologia di attività si prevedono due tipi di servizi:

- I) **Informazione e Accoglienza Turistica rivolta alla 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) **Informazione e Accoglienza Turistica destinata ad un territorio - IAT DI TERRITORIO** -: nei quali l'informazione e l'accoglienza è realizzata al servizio di un territorio 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 precedente, per gli IAT DI DESTINAZIONE, *in aggiunta* ai requisiti e standard minimi di base, si prevedono i seguenti altri requisiti:

1. una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete;
2. una o più postazioni internet a disposizione dell'utente collegate a www.veneto.to e agli altri portali della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari;
3. superficie totale dell'ufficio non inferiore a venti metri quadrati;
4. presenza, di massima, di almeno due addetti plurilingue, con indicazione delle lingue desumibili dalla prevalenza dei turisti stranieri presenti nella destinazione;
5. distribuzione di materiale informativo e comunicativo della destinazione e di materiale informativo degli altri uffici della rete REGIO-IAT;
6. apertura stagionale o annuale con giornate e orari adeguati alle esigenze della destinazione.

Per gli IAT DI TERRITORIO, *in aggiunta* ai requisiti e standard minimi di base indicati nel paragrafo 4, si prevedono i seguenti altri requisiti e standard:

1. una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete;
2. una postazione internet collegata a www.veneto.to a disposizione dell'utente con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide ed itinerari ecc. nella disponibilità del portale regionale degli altri portali dell'ambito territoriale;
3. presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi, alloggi ecc.;
4. distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio ed eventualmente degli altri territori;
5. apertura stagionale o annuale con giornate ed orari adeguati alle esigenze del territorio.

In relazione ai fattori di turisticità rilevati il soggetto gestore, può attivare degli INFO-POINT turistici, destinati ad assicurare un'ampia e diffusa attività di informazioni e accoglienza del turista nella destinazione o nel territorio.

Gli INFO-POINT turistici sono attivati su iniziativa del soggetto gestore riconosciuto dalla Giunta regionale con i soggetti esercenti pubblici servizi della destinazione o del territorio, e possono essere:

- I) **integrativi** del servizio di informazione ed accoglienza degli IAT di DESTINAZIONE, con giorni od orari di apertura che possono essere totalmente o parzialmente contemporanei a quelli dello IAT della stessa località;
- II) **sostitutivi** dello IAT di TERRITORIO, nel senso che l'attivazione di uno o più info-point turistici può sostituire l'apertura di uno IAT di territorio.

Per essere classificato come INFO-POINT turistico dal soggetto gestore riconosciuto dalla Regione è necessario che la convenzione sottoscritta dal titolare dell'INFO-POINT, 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 dal gestore;

3. presenza di una postazione internet collegata a www.veneto.to a disposizione dell'utente, ovvero copertura di rete gratuita, e con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide, itinerari, ecc. del portale regionale e degli altri portali turistici della destinazione e dell'ambito territoriale circostante.

Gli INFO-POINT sono contrassegnati da una scritta "TOURIST INFO-POINT" posizionato negli esercizi pubblici riconosciuti dal soggetto gestore e reso visibile al turista, secondo un modello approvato con delibera di Giunta; gli stessi possono essere collegati in rete con l'IDMS regionale. Il soggetto gestore 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 gestore, può attivare il servizio di informazione ed accoglienza turistica mediante i SISTEMI "IN MOBILITA' DELL'UTENTE" facendo riferimento ai sistemi informativi e comunicativi al turista 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 con caratteristiche simili a quello di un personal computer, ma che ne consentono l'utilizzo "in mobilità dell'utente" quali: smartphone, tablet, pocketPC o palmari, cellulari muniti di browser per la navigazione in rete.

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 e sempre più diffusi fra i turisti di nuova generazione.

6) Principi fondamentali del servizio

Il servizio di informazione e accoglienza turistica erogato dal soggetto gestore 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 provvedimento.

- 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**; eventuali trattamenti differenziati e migliorativi possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e 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 decreto legislativo 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 sono tenuti al pieno rispetto dell'*imparzialità, rotazione e eguaglianza* nell'indicazione di imprese di servizi, di tipologie e categorie di strutture ricettiva, senza condizionamenti o espressioni di preferenza.

7. Sistemi di IDMS (Internet Destination Management System)

I sistemi di IDMS rappresentano strumenti di gestione delle destinazioni e di sistemi turistici organizzati e sono stati ideati per la gestione integrata di tutte quelle informazioni, procedure e comunicazioni coordinate quotidianamente dalle organizzazioni di gestione delle destinazioni turistiche. Un sistema IDMS permette di riunire le informazioni e renderle fruibili per gli utenti, favorisce un maggiore coordinamento, razionalizzazione e sistematizzazione nella presentazione dell'offerta turistica regionale.

Con l'utilizzo di nuove tecnologie, facili ed accessibili all'utente e alla loro applicazione in campo turistico, il sistema consente di offrire un modello metodologico di valorizzazione e promozione naturale e culturale replicabile, applicabile ed estendibile anche ad altri contesti e aree territoriali limitrofe. Da una parte, questi sistemi aiutano il Soggetto gestore della destinazione a raccogliere i dati, a strutturare i suoi servizi e a creare sinergie redditizie sul territorio, dall'altra, aiutano il turista a trovare tutte le informazioni che desidera a livello regionale.

Il sistema IDMS è il centro del sistema modulare di informazioni su base territoriale e propone una soluzione tecnologica per la cooperazione tra le basi dati e la comunicazione tra i portali di destinazione e tra questi ed il portale regionale/nazionale ed altri portali.

Con l'avvio del progetto REGIO-IAT approvato e finanziato dalla Giunta regionale, un sistema IDMS in Veneto, è attualmente adottato dalle Amministrazioni provinciali di Verona, Padova e Rovigo e la piattaforma IDMS Veneto è suddivisa in due grandi aree: la destinazione e l'amministrazione con struttura gerarchica in cui sono inseriti tutti gli uffici e gli operatori.

L'area destinazione contiene informazioni e contenuti e in questa sezione vanno inseriti i *Point Of Interest (POI)*, manifestazioni, eventi ed itinerari, ma il sistema così strutturato è in grado di gestire altre informazioni quali strutture ricettive, le loro offerte e proposte commerciali, ed altri contenuti. Attraverso la rete IDMS, è possibile per gli operatori accedere in qualsiasi momento a tutte le informazioni messe dai soggetti gestori ed inoltrarle ad altri operatori per consentire l'accesso alle informazioni delle altre destinazioni e creare quindi un sistema multi-destinazione che rappresenti l'area geografica o che renda al meglio una ripartizione tematica del territorio. Ogni singolo ufficio/destinazione è in grado di creare una collaborazione con altri uffici/destinazioni, con l'obiettivo di fornire un servizio informativo completo ed efficiente.

Per il turismo del Veneto, ma ciò potrebbe essere considerato anche per la rete di eventi culturali, di spettacolo e delle tradizioni regionali, andrà quindi potenziato, strutturato e meglio definito il sistema IDMS adottato, per arrivare, a regime, alla definizione di dell'*Ufficio di informazioni turistiche virtuale "REGIO-IAT on line"*, che mette in rete gli uffici turistici e di destinazione del *network* per una strutturazione informatizzata dell'organizzazione del territorio in grado di gestire il sistema di cooperazione, creare una sinergia operativa e funzionale tra destinazioni e Regione e con gli altri enti territoriali, attività economiche ed artigianali, strutture agro-alimentari, nonché con aziende di servizi.

L'infrastruttura tecnologica IDMS permette di realizzare infatti il database centrale/strategico a livello di destinazione per raccogliere ed elaborare le informazioni coordinate dagli uffici di redazione e garantire la distribuzione dei dati verso i portali, attraverso le antenne territoriali, gli uffici di accoglienza e i servizi di info-mobilità per il turista.

All'IDMS potrà essere affiancato il TIC Office (*Tourism Information Centre*), ovvero il sistema informativo gestionale che aiuta gli operatori turistici nella gestione, promozione e commercializzazione delle destinazioni. Attraverso il sistema di gestione TIC Office, tutte le richieste sono gestite in rete tra i vari uffici IAT, e ciò consente di individuare specifiche procedure operative per rendere più efficace la gestione crescente di informazioni ottimizzando le risorse a disposizione.

Il *Back Office* TIC adottato dalle rispettive destinazioni permette di raggiungere immediati risultati nella gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica, attraverso un sistema modulare veloce, funzionale e con un sistema di regole condiviso; la gestione integrata delle richieste via mail e telefoniche, nonché la profilazione completa dell'utente, ottimizzando la gestione del contatto e migliorando la qualità delle risposte multilingue; l'archiviazione di risposte tipo e delle Faq o richieste di evasione materiale in formato digitale che possono essere riutilizzate/aggiornate in qualsiasi momento e/o assemblate in base alla richiesta.

Con successivo provvedimento la Giunta regionale provvederà a definire il sistema di IDMS per la creazione del sistema di rete degli IAT di destinazione e degli IAT di territorio attivati nelle destinazioni venete per l'interscambio delle informazioni e l'interoperabilità fra i punti informativi e la migliore fruizione delle strutture ricettive, dei trasporti e dell'offerta complessiva delle risorse turistiche e della gamma di prodotti turistici veneti.

8. Procedura di riconoscimento dei soggetti gestori

La Giunta regionale riconosce, secondo quanto stabilito dal dispositivo della presente deliberazione i soggetti gestori, per ciascuna destinazione o territorio, delle attività di informazione ed accoglienza, di cui all'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013, secondo le seguenti tipologie:

- l'amministrazione comunale della destinazione;
- l'associazione di comuni della destinazione, organizzati nelle forme previste dalla legislazione statale e regionale;
- la provincia.

Entro il termine - meramente ordinatorio - di due mesi dalla pubblicazione sul BUR del presente provvedimento, gli enti interessati, che rientrano nelle tipologie di cui sopra, presentano alla

Giunta regionale - Direzione Turismo - all'indirizzo protocollo.generale@pec.regione.veneto.it la manifestazione di interesse alla gestione delle attività di informazione ed accoglienza.

La manifestazione di interesse esprime 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) al presente provvedimento ed è accompagnata da una relazione illustrativa della futura gestione degli IAT, che evidenzia il rispetto in generale degli standard previsti, ed in particolare i seguenti requisiti specifici di gestione:

- a. indirizzo dell'ufficio o degli uffici di informazione ed accoglienza;
- b. indicazione del periodo annuale o stagionale, giorni settimanali ed orario giornaliero di apertura di ciascun ufficio;
- 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 della Direzione Turismo, da concludersi entro quattro mesi dalla pubblicazione sul BUR del presente provvedimento, è approvato l'elenco, riferito a ciascuna destinazione e territorio, dei soggetti pubblici riconosciuti gestori delle attività di cui all'articolo 15 della legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 e viene data ampia diffusione e comunicazione attraverso i mezzi ufficiali e telematici di informazione ai cittadini e ai turisti dei punti di informazione e comunicazione attivati nelle località turistiche del Veneto.

Tale comunicazione riguarderà anche le altre tipologie di informazione e comunicazione previste dal presente provvedimento di cui il Soggetto gestore provvederà a dare adeguato riscontro alla Regione.