



ACCORDO DI COLLABORAZIONE

TRA

REGIONE DEL VENETO E IL COMITATO REGIONALE UNPLI VENETO

“PROGETTO VENETO IATA PERCORSO EDI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI ASSOCIATI PER L’ATTIVITA’ DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

La Regione del Veneto, con sede in Venezia, Palazzo Balbi, Dorsoduro 3901, C.F. 80007580279, rappresentata dal Dott....., nato ail....., il quale interviene al presente atto nella sua qualità di Direttore pro tempore della Sezione Turismo, ai sensi della L.R. n. 59 del....., in esecuzione della deliberazione della Giunta regionale n.....del.....;

E

Il Comitato regionale UNPLI Veneto, con sede in Combai (TV), Piazza Squillace, n. 2, Codice Fiscale 95003070240, rappresentata dal Dott....., nato a..... il....., il quale interviene nel presente atto nella sua qualità di Presidente regionale del predetto Comitato;

PREMESSO CHE

- ✚ la legge regionale n. 11/2013, prevede all’articolo 15 un nuovo e più moderno sistema di informazione ed accoglienza turistica per cui è stato completamente rivisto l’assetto organizzativo e le attività inerenti questo importante segmento dell’attività turistica;
- ✚ l’informazione e l’accoglienza turistica sono attività in un certo senso “dedicate” al turista arrivato e presente nella destinazione che intende acquisire informazioni, notizie e indicazioni per il proprio soggiorno e per la migliore e più soddisfacente fruizione delle occasioni e luoghi di divertimento, di svago, di spettacolo e di attrazione, sia della destinazione che del Veneto nel suo complesso;
- ✚ il sistema normativo previgente attribuiva la competenza esclusiva ed univoca alle Province che la esercitavano direttamente, ovvero avvalendosi di enti e associazioni locali previa convenzione, nel territorio di competenza;
- ✚ fra questi enti rientravano anche le associazioni Pro Loco che svolgevano un’azione diretta di gestione, ovvero di supporto agli enti locali per il mantenimento del servizio, sia in termini di tempo che di orari di apertura degli uffici IAT;

CONSIDERATO CHE

- La Regione del Veneto ha approvato la nuova legge regionale 22 ottobre 2014, n. 34 “Disciplina delle Associazioni Pro Loco”, che all’articolo 7 prevede che la Giunta regionale possa definire accordi di collaborazione con il Comitato regionale dell’UNPLI per lo svolgimento di talune attività, in particolare nelle tematiche relative, tra l’altro, al turismo;

- la stessa legge regionale attribuisce un ulteriore valore alle Pro Loco, stabilendo che l'attività delle stesse si esplica principalmente attraverso iniziative volte a favorire la valorizzazione turistica, fra le quali l'informazione e l'accoglienza turistica;

TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

Articolo 1 - Individuazione dell'iniziativa

Il Comitato regionale UNPLI Veneto intende sviluppare un'attività di promozione del servizio di informazione ed accoglienza turistica intercettando le novità che hanno interessato la normativa in materia di turismo e quella delle associazioni Pro Loco e le nuove e pressanti esigenze del turista moderno, consapevole che le specificità territoriali e le tradizioni locali sono il plus in grado di arricchire l'offerta turistica regionale.

Articolo 2 - Obiettivi e risultati

Sulla base di quanto emerge anche dall'analisi dell'andamento turistico regionale e l'individuazione territoriale dei Sistemi Turistici Tematici, il Progetto Veneto IAT per l'informazione e l'accoglienza turistica e la promozione del territorio ha come obiettivi strategici:

- creare una task force di associati a disposizione delle Organizzazioni di Gestione delle Destinazione e Comuni nell'attività di informazione e accoglienza turistica
- preparare, organizzare e coordinare il personale che andrà a operare negli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, sia in via esclusiva, nel caso un comune decida di aprire nel proprio territorio un Ufficio IAT, sia in via integrativa;
- coadiuvare il personale che opera all'interno degli uffici già esistenti per sviluppare nuove attività e in occasione di particolari iniziative,
- supportare gli enti locali in occasione di fiere e manifestazioni di settore;
- gestire gli Info Point temporanei installati in occasione di grandi eventi o iniziative particolarmente rilevanti dal punto di vista turistico;

Alla conclusione delle attività di cui alla presente convenzione saranno valutati i risultati ottenuti e l'efficacia delle azioni in relazione, almeno, ai seguenti indicatori di risultato:

- numero di STT interessati,
- numero di soggetti coinvolti nelle attività formative;
- livello di interscambio conoscitivo fra enti locali e UNPLI.

Articolo 3 - Contenuti dell'intesa

Al fine di rendere operativo l'Accordo di collaborazione e il Progetto come sopra individuato, UNPLI Veneto si impegna a svolgere le seguenti iniziative e attività:

- ASPETTI NORMATIVI Nuova Legge Regionale in Materia di Turismo n. 11/2013 ed i principali cambiamenti introdotti da essa: nuova organizzazione in STT (Sistemi Turistici Tematici) e la costituzione delle OGD (Organizzazione di Gestione della Destinazione), creazione di Consorzi di commercializzazione, lo sviluppo dei Club di prodotto, il Turismo accessibile, il Turismo sostenibile e la nuova gestione dell'Informazione e dell'accoglienza Turistica. A quest'ultima tematica verrà prestata particolare attenzione: analizzeremo il riconoscimento di quattro tipologie di servizio di informazioni turistiche, i requisiti minimi che dovranno avere, le attività che in essi potranno essere svolte, il sistema IDMS.
- ACCOGLIENZA E GESTIONE DI UN UFFICIO IAT Tecniche di gestione di un ufficio IAT, sia come back office che come front office. L'importanza del "saper accogliere" il turista, di persona, via email o per telefono. Particolare attenzione verrà dedicata a come comunicare il proprio territorio, su quali aspetti porre l'accento a seconda delle domande che vengono richieste, qual è il modo più efficace per fornire informazioni e guidare il turista nel proprio percorso. Una parte della lezione verrà dedicata al role play, dove saranno i partecipanti stessi a mettersi in gioco, simulando dialoghi tra turista ed operatore IAT, dimostrando quindi agli altri partecipanti

qual è il modo più idoneo per far fronte alle diverse richieste, rispondendo alle domande in modo chiaro ed esauriente.

- **MARKETING, WEBMARKETING E VENDITA** Principi base del marketing e del web marketing, con particolare attenzione all'uso dei social network per promuovere una destinazione turistica.
- **ANIMAZIONE DEL TERRITORIO** Come “animare” un ufficio IAT: collaborazioni con associazioni e operatori economici del territorio per svolgere attività varie all'interno degli uffici turistici. Tra queste vi possono essere momenti di degustazione di prodotti tipici ed altre attività, anche esterne all'ufficio, come show cooking, artigiani che effettuano dimostrazioni di lavorazione e creazione di prodotti e oggetti della tradizione ecc.
- **LINGUA INGLESE** Nozioni di base sul linguaggio più usato negli uffici IAT in lingua inglese. Role play sia scritto che orale.
- **STAGE** Esperienza diretta negli uffici IAT, assistiti dal personale qualificato già operante dell'ufficio.
- **DEBRIEFING** I partecipanti porteranno le loro esperienze dirette, in base a quanto appreso in classe e durante lo stage. Momento di scambio di idee e proposte per migliorare il servizio di informazione turistica.
- **TEST FINALE** Test scritto, per verificare se le nozioni trasmesse sono state apprese. Alcune tematiche “universali” potranno essere condivise tra più gruppi di lavoro. Per quanto riguarda il “Test finale”, potrà essere valutato in seguito se farlo in un'unica sede per tutti i gruppi di lavoro o in più sedi, prendendo in considerazione il numero di adesioni ed i tempi di svolgimento dei corsi. La partecipazione alla formazione prevede una frequenza minima dell'80% del totale delle ore di corso. Al termine del corso, superato il test finale, verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Articolo 4 – Modalità operative

UNPLI Veneto provvede ad attivare le procedure per l'acquisizione degli strumenti operativi e formativi utili alla realizzazione delle attività e al raggiungimento degli obiettivi; assicura il necessario supporto operativo per l'elaborazione di strategie necessarie agli associati, anche avvalendosi, se necessario, delle necessarie professionalità esterne.

Opererà in raccordo con le strutture regionali preposte e con le amministrazioni comunali e provinciali eventualmente interessate per la realizzazione piena di un servizio agli enti locali.

Per l'ottimale svolgimento del Progetto e per fornire gli adeguati supporti ed indirizzi potrà essere attivato un gruppo operativo con la Regione e le amministrazioni comunali e/o provinciali.

Articolo 5 – Modalità di attuazione

Il presente Accordo acquisisce efficacia dalla reciproca comunicazione, che deve avvenire entro venti giorni dalla stipula che, per quanto concerne la Regione, è chiamato a operare il Direttore della sezione Turismo.

Entro quarantacinque giorni dalla comunicazione di cui sopra, il Comitato regionale UNPLI Veneto è tenuto a trasmettere alla Giunta regionale – Sezione Turismo - il Piano esecutivo particolareggiato delle iniziative da realizzare con l'indicazione dei costi ad ognuna riferiti, nonché il relativo cronoprogramma;

Dal punto di vista organizzativo, essa si attua mediante un'azione concertata in cui la funzione di coordinamento e indirizzo è attribuita, per la Giunta regionale, alla Sezione Turismo, mentre a UNPLI Veneto è attribuita la funzione attuativa ed esecutiva per quanto di specifica competenza e responsabilità.

Articolo 6 – Compenso e termini di pagamento

La Regione del Veneto contribuisce alla realizzazione delle azioni ed interventi di cui all'articolo 3 del presente Accordo di collaborazione con € 50.000,00.

Il versamento dell'importo previsto a carico della Regione Veneto a UNPLI Veneto, partner esecutivo dell'iniziativa, avverrà in un'unica soluzione a conclusione delle attività previste dal Progetto e dal programma

operativo di cui al secondo comma dell'articolo 5, e previa presentazione, entro sessanta giorni dalla conclusione delle attività, di idonea documentata relazione sottoscritta dal Presidente di UNPLI Veneto. contenete il rendiconto delle spese sostenute e i risultati conseguiti.

Le attività di cui al presente Accordo non sono soggette a IVA e la presente convenzione non è soggetta a imposta di registro in quanto trattasi di meri rimborsi di costi già sostenuti direttamente da UNPLI Veneto.

Articolo 7 - Durata

Il presente Accordo di collaborazione istituzionale ha validità di mesi dieci a decorrere dalla data della sottoscrizione dell'Accordo e può essere prorogata, di comune intesa, fino ad un massimo di mesi quattro, previa motivata comunicazione alla Sezione Turismo prima del termine previsto per la scadenza. Le iniziative finanziate con il presente provvedimento dovranno concludersi entro il 30 ottobre 2015.

Il presente atto, in duplice originale, viene letto ed approvato specificatamente articolo per articolo con le premesse e sottoscritto.

Venezia, _____

REGIONE DEL VENETO

Il Direttore della Sezione Turismo

COMITATO REGIONALE UNPLI VVENETO

Il Presidente
