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 esplicino 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.