Bur n. 70 del 17/05/2020

(Codice interno: 419906)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 556 del 05 maggio 2020

Approvazione della "Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità" e avvio delle attività di informazione e diffusione della stessa. Azione di lancio 4.7 del P.T.A. 2019, nonché "Azioni di lancio da implementare e ampliare" del P.T.A. 2020. DGR n. 1014 del 12 luglio 2019, DGR n. 1505 del 15 ottobre 2019, DGR n. 471 del 14 aprile 2020. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11.

[Turismo]

Note per la trasparenza:
Con il presente provvedimento si approva la "Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità" composta da un decalogo e dalle relative declinazioni per le diverse categorie di operatori del sistema turistico regionale, nonché l'avvio delle conseguenti attività di informazione e diffusione della stessa come previsto dall'Azione di lancio 4.7 del P.T.A. 2019 - DGR n. 1014 del 12 luglio 2019, dalla DGR n. 1505 del 15 ottobre 2019 e dalle "Azioni di lancio da implementare e ampliare", con particolare riferimento al punto 6. "Presentazione e disseminazione dei contenuti "Carta accoglienza e dell'Ospitalità" (Asse 4 Accoglienza e Capitale umano)" del P.T.A. 2020 - DGR n. 471 del 14 aprile 2020, in attuazione del Programma regionale per il Turismo 2018-2020.

L'Assessore Federico Caner riferisce quanto segue.

La legge regionale 14 giugno 2013 n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo Veneto" costituisce il quadro di riferimento normativo per il turismo e l'industria turistica regionale, e definisce le politiche regionali finalizzate a 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.

La legge in parola individua gli strumenti programmatori regionali per l'industria turistica contestualizzandoli con la più ampia programmazione regionale e con le rinnovate strumentazioni di intervento pubblico.

L'articolo 6 della Legge regionale 14 giugno 2013 n. 11 stabilisce, infatti, che la Regione adotti il programma regionale per il turismo, avente durata triennale, quale strumento di pianificazione in coordinamento con gli altri strumenti di programmazione comunitaria, statale e regionale, delle strategie regionali per lo sviluppo economico sostenibile del turismo.

Il Programma regionale per il Turismo 2018 - 2020, denominato "Piano Strategico del Turismo Veneto", approvato dal Consiglio Regionale con deliberazione n. 19 del 29 gennaio 2019, individua sei Assi tematici:

Asse 1 Prodotti Turistici;

Asse 2 Infrastrutture;

Asse 3 Turismo digitale;

Asse 4 Accoglienza e Capitale umano;

Asse 5 Promozione e Comunicazione;

Asse 6 Governance partecipata.

La Giunta regionale con deliberazione n. 1014 del 12 luglio 2019 - che ha integrato il Piano Turistico Annuale (P.T.A.) per l'anno 2019, approvato con DGR n. 400 del 2 aprile 2019 - ha individuato le azioni da attivare in attuazione del Programma Regionale del Turismo (Piano Strategico del Turismo della Regione Veneto), la cui selezione è avvenuta attraverso il coinvolgimento dei chairperson e della Cabina di Regia che già avevano coordinato le fasi che hanno portato all'elaborazione del Piano stesso e alla sua adozione da parte del Consiglio regionale su proposta della Giunta.

La DGR n. 1014/2019 ha individuato, tra le azioni prioritarie, 12 Azioni di lancio del Programma regionale per il Turismo tra le quali l'Azione 4.7 "La Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità" per l'attuazione della quale è stata prevista la realizzazione delle seguenti attività articolate in quattro fasi distinte:

1. analisi di benchmark ed approfondimento buone pratiche;

2. consultazione dei soggetti coinvolti (OGD, Comuni, uffici IAT, categorie, etc.) per raccogliere suggerimenti, proposte e condividere i principi fondamentali;

3. formalizzazione della "Carta Fondamentale dell'Accoglienza Turistica" con atto di indirizzo della Giunta regionale;

4. attività di informazione e diffusione attraverso iniziative editoriali, web, presentazioni, convegni, etc.

Al fine di dare seguito efficacemente alle predette attività, la Giunta regionale, con DGR n. 1505 del 15 ottobre 2019, ne ha affidato la realizzazione alla Società Veneto Innovazione S.p.A, la quale, sulla base di quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta in data 4 novembre 2019, ha operato affiancata da un apposito gruppo di lavoro, istituito dalla Direzione Turismo, nonché avvalendosi di alcune professionalità esterne.

Nel 2019 è stata dunque intrapresa un'importante attività di analisi di benchmark ed approfondimento di buone pratiche di analoghi strumenti realizzati da altre destinazioni regionali o territoriali e sono stati individuati i temi oggetto della Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità, nonchè le sue possibili declinazioni per i diversi ambiti (strutture ricettive, ristorazione, commercio, etc.). A seguito dell'approfondimento del lavoro di analisi svolto da Veneto Innovazione SpA, si è proceduto quindi alla stesura del decalogo e delle diverse declinazioni della Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità, i cui contenuti sono stati condivisi tramite incontri dedicati e focus group con ampia consultazione con gli attori del sistema turistico veneto.

A seguito di tale condivisione, si è giunti dunque alla predisposizione della "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità", composta da un decalogo e dalle relative declinazioni per le diverse categorie di operatori del sistema turistico regionale, nel testo di cui all'**Allegato A**, che si allega quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione per la sua approvazione.

Con il presente provvedimento si propone inoltre, in attuazione del PTA 2020, "Azioni di lancio da implementare e ampliare", approvato con DGR n. 471 del 14 aprile 2020, di dare seguito alla realizzazione delle attività atte a garantire la presentazione e la massima diffusione della Carta stessa, nonché la disseminazione capillare dei suoi contenuti, attraverso iniziative di presentazione sul territorio, iniziative editoriali, web, presentazioni, convegni, etc., tramite le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni, le parti sociali, il mondo della formazione ed altri soggetti e strumenti (associazioni turistiche e del tempo libero, associazioni di consumatori, circuitazione tramite web e social media, etc.).

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;

VISTA la deliberazione del Consiglio Regionale 29 gennaio 2019 n. 19;

VISTA la DGR n. 1014 del 12 luglio 2019 integrativa del Piano Turistico annuale (P.T.A.) per l'anno 2019;

VISTA la DGR n. 1505 del 15 ottobre 2019 di attuazione del P.T.A. 2019;

VISTA la DGR n. 471 del 14 aprile 2020 integrativa del Piano Turistico annuale (P.T.A.) per l'anno 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 provvedimento il proprio nulla osta senza rilievi, agli atti dell'Area medesima.

delibera

1. di considerare le premesse e l'**Allegato A,** quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;

2. di approvare la "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità", di cui all'**Allegato A,** composta da un decalogo e dalle relative declinazioni per le diverse categorie di operatori del sistema turistico regionale;

3. di dare seguito alla realizzazione delle attività di informazione e diffusione della "Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità", di cui al punto precedente, attraverso iniziative editoriali, web, presentazioni, convegni, etc. di cui all'Azione di lancio 4.7. del P.T.A. 2019, alla DGR n. 1505/2019, nonché alle "Azioni di lancio da implementare e ampliare" del PTA 2020;

4. di incaricare il Direttore della Direzione Turismo della gestione tecnica ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento, autorizzando il medesimo Direttore ad apportare marginali modifiche tecniche ai contenuti dell'**Allegato A** che si rendessero necessarie in sede di attuazione, nel rispetto comunque dell'impostazione generale stabilita con il presente atto;

5. di dare atto che il presente provvedimento non comporta spesa a carico del bilancio regionale;

6. di pubblicare il presente provvedimento nel Bollettino ufficiale della Regione.