



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



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



- 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 evidenzia 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

