

ALLEGATO come parte integrante alla del-
ibera-
zione n. **82** del **7 FEB. 2013**
IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(Dott. Walter Gariani)
Walter Gariani



**DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO E DEL TURISMO
DI 14 -Servizio Informazione e Accoglienza Turistica**

RELAZIONE TECNICO-ECONOMICA

Valutazioni, considerazioni per una compartecipazione degli Enti Locali, singoli o associati, DMC (Destination Management Company) per l'implementazione del servizio di informazione e accoglienza turistica negli Uffici IAT istituiti dalla regione Abruzzo, privi di personale regionale o con una sola unità in servizio nell'anno 2013.

L'Attività di Informazione e accoglienza turistica è attività istituzionale della Regione Abruzzo-Assessorato al Turismo svolta per il tramite degli uffici IAT regionali; la gestione degli uffici IAT è oggi di competenza della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo per effetto della soppressione dell'APTR (c.3 art.1 L.R. 30/2011 e art. 20 L.R. 1/2012).

il Piano Triennale "Linee di sviluppo del turismo in Abruzzo per il triennio 2010-2012" approvate con deliberazione del Consiglio Regionale n. 49/4 del 03.08.2010 tra gli Obiettivi strategici dell'ASSE 3, prevede, tra gli altri, il trasferimento della gestione degli uffici IAT agli Enti Locali con possibilità di affidare per bando la loro gestione a privati, mantenendo a livello regionale la gestione di quelli prioritari e il coordinamento-controllo dell'intera rete anche con l'attivazione di un contributo regionale di co-finanziamento per la gestione annuale.

Ai sensi della L.R. n. 54 del 26.06.1997 "Ordinamento dell'organizzazione turistica regionale", rientrano tra i compiti della Regione Abruzzo la fornitura di servizi turistici a livello locale, l'organizzazione dell'informazione e dell'accoglienza turistica sul territorio regionale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, la promozione della diffusione della cultura dell'ospitalità tra gli operatori pubblici e privati e la popolazione locale. Sempre ai sensi della L.R. 54/97, compete ai Comuni la valorizzazione turistica del territorio, attraverso la realizzazione di interventi finalizzati alla qualificazione del sistema dell'offerta turistica e dei servizi, ivi compresi quelli di informazione, accoglienza ed intrattenimento degli ospiti che possono essere assicurati anche tramite gli IAT, previa convenzione con la Regione Abruzzo.

Con D.G.R. n.226 del 16.04.2012 sono stati approvati i "Principi Guida per la promozione di Progetti di sviluppo per destinazione e prodotti turistici regionali e la costituzione e il



riconoscimento dei Sistemi Turistici Locali" nei quali vengono individuate le DMC (Destination Management Company) quali "strumenti operativi territoriali per l'attuazione delle Policy regionali" in "coerenza e raccordo con la programmazione di sviluppo del turismo regionale".

Tra gli obiettivi di detti organismi di destinazione, rientrano la progettazione, l'organizzazione e supporto alle fasi di gestione delle singole componenti che compongono l'offerta turistica di destinazione, tra i quali rientrano anche i servizi relativi agli uffici di informazione al turista, come da Avviso Pubblico - BURAT Speciale n.87 del 28.11.2012.

Sono attualmente operativi 25 uffici IAT (vedi schema allegato) istituiti sul territorio regionale ai sensi della L.R. 54/1997. Nel corso degli anni, a seguito di pensionamenti, **il personale in servizio negli uffici IAT si è progressivamente ridotto** passando dalle 48 unità del 1998 alle 19 attuali, determinando la chiusura di molti uffici al di fuori dei periodi di alta stagione.

SITUAZIONE

- **25 Uffici IAT**
- **19 dipendenti** cat C e **1** ct B
- **12 Uffici** da tempo **senza personale assegnato: 6 uffici sono chiusi** ed il servizio di informazione a accoglienza turistica è garantito solo nei mesi di alta stagione; **6 uffici** sono attivi grazie a Convenzioni "sperimentali" stipulate dall'APTR con EE. LL.
- **7 Uffici** operano **con un solo addetto**
- **solo in 6** uffici operano due addetti (normalità)

Secondo gli standard del Manuale della Qualità dell'ex-APTR e la Deliberazione del C.D.A di Abruzzo Promozione Turismo n. 57 del 08.11.2001 "Progetto definitivo orario di lavoro dipendenti uffici IAT di Abruzzo Promozione Turismo" per garantire il servizio presso gli uffici IAT, secondo l'articolazione oraria standard minima, **risultano necessarie n. 2 unità per ufficio.**

L'erogazione del servizio e di apertura al pubblico, ove è oggi possibile garantirlo, è riassunta nello schema seguente:

Apertura Uffici IAT annuale:	mattine	pomeriggi
alta stagione 1/06 – 30/09 estiva, 1/12 - 30/04 invernale	7	6
bassa stagione	5	3

Negli ultimi anni 3 anni, per far fronte alle carenze in alcuni uffici privi di personale o con una sola unità di personale regionale, **si è provveduto all'assunzione** di personale stagionale tramite reclutamento con società di lavoro interinale **per i soli periodi di Alta Stagione estiva ed invernale con la chiusura degli uffici nei restanti mesi.**



Le conseguenze di questa situazione sono:

- non è possibile garantire, con regolarità, neanche l'apertura minima stabilita dall'orario ufficiale e gli standard minimi di qualità del servizio nei confronti dei turisti;
- non può essere assicurata l'elaborazione e la trasmissione dei dati statistici trasmessi dalle strutture ricettive (obbligo di legge ISTAT, oltre che molto importante per le attività di analisi e report a disposizione dell'Organo politico)
- lamentele e malumore da parte degli operatori, degli amministratori locali e dei turisti;
- inefficienza e danno all'immagine turistica della destinazione e della Regione stessa;

CONSIDERAZIONI

E' indubbia l'importanza e l'essenzialità di un servizio di informazione e accoglienza turistica fornito secondo standard minimi di livello nazionale ed europeo al pari di destinazioni turisticamente apprezzate, ed è altrettanto indubbio che l'apertura nei soli periodi di alta stagione non corrisponde agli standard qualitativi richiesti da una moderna destinazione turistica divenendo, quindi, essenziale garantire un'apertura annuale minima con ampliamento dell'apertura nei periodi di alta stagione e l'aumento del numero e qualità dei servizi offerti negli uffici IAT.

La Direzione Risorse Umane e Strumentali, Politiche Culturali – Servizio Gestione delle Risorse Umane- unica struttura regionale competente per il reclutamento di personale- con nota del 23 novembre 2012 ha comunicato di "trovarsi nell'impossibilità di reclutare lo stesso numero di unità di personale degli anni precedenti, dal momento che il parametro di riferimento (art.9 c. 28 del DL 78/2010: 50% della spesa sostenuta dall'APTR nel 2009) risulta piuttosto contenuto". Pertanto, a seguito del reclutamento effettuato per i mesi di dicembre 2012 e gennaio 2013 non procederà ad altre assunzioni.

La sopravvenuta impossibilità di procedere al reclutamento di personale per il servizio di informazione e accoglienza turistica, **determina la necessità urgente di individuare soluzioni alternative in grado di garantire lo svolgimento regolare del servizio negli uffici IAT regionali in particolar modo in quelli privi di personale o con insufficiente numero di addetti.**

Nelle more di una più ampia riorganizzazione e razionalizzazione della rete IAT regionale secondo le indicazioni del Piano Triennale Turismo **appare opportuno, nell'immediato, valutare costi e modalità per regolamentare e stimolare la eventuale compartecipazione degli EE.LL., singoli o associati, DMC, per l'implementazione del Servizio di informazione e accoglienza turistica** negli uffici IAT della Regione, anche nell'ottica di un definitivo trasferimento della gestione agli EE. LL. o DMC, non escludendo la possibilità di affidare per bando la loro gestione a privati.

Non è da escludersi, infine, la possibilità di prevedere l'accorpamento in uniche sedi, ove possibile, di più uffici regionali che svolgono servizi di pubblico interesse ed utilità (Uffici IAT, Centro Servizi culturali, ecc.).



VALUTAZIONI E COSTI

Secondo gli standard di qualità sopra richiamati per garantire il servizio presso gli uffici IAT, secondo l'articolazione oraria standard minima, **risultano necessarie n. 2 unità per ufficio.**

Considerando i 25 Uffici IAT della Regione Abruzzo e l'attribuzione di 19 addetti a tempo indeterminato **per garantire lo standard indicato di apertura al pubblico nei 25 uffici IAT regionali sarebbero necessarie altre 31 unità di personale a tempo indeterminato**

Il **Costo medio lordo mese per addetto**, sostenuto dalla Regione Abruzzo, Direzione Risorse umane e strumentali –Servizio Gestione Risorse Umane per l'assunzione di personale stagionale tramite società interinale, per garantire il servizio in 5 Uffici in due mesi di alta stagione (Dic 2012 – Gen 2013) è stato di **€ 2.290,00 circa.**

Al fine di garantire **un'apertura annuale come da standard di qualità** e avendo come riferimento il costo medio mensile per addetto sostenuto dalla Regione Abruzzo per l'assunzione di personale stagionale, **per reclutare le 31 unità necessarie si sosterebbe un costo complessivo annuo pari a € 851.880,00** (31 unità x 12 mesi x € 2.290,00).

In considerazione dell'attuale situazione, delle sopravvenute stringenti limitazioni della normativa nazionale e della situazione di bilancio della Regione Abruzzo, **è ipotizzabile programmare un'apertura annuale minima degli IAT con raddoppio del servizio nei soli periodi di alta stagione estiva ed invernale.**

In tale caso sarebbe garantita la continuità del servizio e fornita un'adeguata risposta al turista nei periodi di alta stagione (estiva ed invernale) in cui è massima la richiesta del servizio di informazione e accoglienza turistica.

In questo modo, considerati gli uffici IAT privi di personale e quelli con una sola unità di personale, al fine di garantire **un'apertura minima annuale con raddoppio del servizio nei periodi di alta stagione** estiva ed invernale, ai costi medi mensili per addetto sostenuti dalla Regione Abruzzo per il reclutamento di personale stagionale, **si sosterebbe un costo complessivo pari a € 338.920,00.**

La compartecipazione degli EE. LL. nel Servizio di informazione e accoglienza turistica, ancorchè prevista negli obiettivi strategici del Piano Triennale, consentirebbe:

- una riduzione dei costi;
- lo svolgimento di un maggior numero di attività e servizi per i turisti rispetto a quelli oggi forniti dagli uffici IAT regionali;
- la partecipazione, la corresponsabilizzazione e la condivisione degli Enti Locali nel servizio di informazione e accoglienza turistica;
- di rafforzare l'importante funzione di interfaccia tra l'offerta del territorio regionale e locale e la mutevole e diversificata domanda di servizi da parte del turista;
- garantire l'apertura degli uffici in modo più aderente alle necessità turistiche delle singole località nel rispetto degli standard regionali



ALLEGATO A

Ipotizzando una **compartecipazione incentivata per gli EE. LL., DMC**, interessati all'implementazione del servizio di informazione e accoglienza turistica negli uffici IAT chiusi o con carenza di personale, determinando l'ammontare dell'eventuale **contributo regionale pari al 50% del costo sostenuto dalla Regione Abruzzo** per il reclutamento di personale stagionale, **potrebbe essere garantito un servizio con apertura minima annuale e raddoppio nei periodi di alta stagione sostenendo un costo complessivo pari € 169.460,00.**

Il costo annuale così determinato sarebbe, inoltre, inferiore anche ai costi sostenuti **dall'APTR** (gennaio - settembre 2012), **pari a € 230.000,00** per garantire l'apertura nei soli periodi di alta stagione.

Ovviamente non sono da escludersi compartecipazione da parte di EE. LL. e/o DMC senza oneri per la Regione Abruzzo, nel caso di soluzioni diverse da parte degli EE.LL, che prevedano la partecipazione di Operatori turistici, il coinvolgimento di Enti Parco o altri soggetti pubblici e privati interessati e coinvolti nello sviluppo del sistema turistico locale.

PROSPETTO COMPARATIVO DI SINTESI

Costo 2012 APTR Gen- sett SOLO MESI ALTA STAGIONE	Ipotesi costo 2013 per Regione Abruzzo APERTURA ANNUALE e raddoppio nei mesi di alta stagione	Ipotesi costo 2013 per Regione Abruzzo COMPARTECIPAZIONE EE.LL. DMC (parametro 50%) APERTURA ANNUALE e raddoppio nei mesi di alta stagione
€ 230.000,00	€ 338.920,00	€ 169.460,00

Alla luce delle valutazioni fin qui esposte, tenuto conto: a) delle risorse disponibili ed iscritte in Bilancio per il presente esercizio 2) del fatto che una frazione dell'anno 2013 è già trascorsa e presumibilmente trascorrerà altro tempo prima della stipulazione delle convenzioni, 3) delle altre iniziative in atto al fine di migliorare il servizio di informazione e accoglienza turistica, 4) della possibilità di convenzioni non onerose per la Regione Abruzzo, 5) delle convenzioni già sottoscritte dall'APTR negli anni precedenti, il fabbisogno per l'anno 2013 in ordine alle convenzioni per gli uffici IAT in cui è necessario garantire una compartecipazione di EE.LL./ DMC è stimabile in € **125.000,00.**



Il Dirigente

Dott. Francesco DI FILIPPO

**INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA
TURISTICA**

**UFFICIO COORDINAMENTO I.A.T.
MONTAGNA E PARCHI**

PESCASSEROLI

**L'AQUILA
2 ADDETTI**

PESCOCOSTANZO

OVINDOLI

RIVISONDOLI

**SULMONA
1 ADDETTO**

**ROCCARASO
1 ADDETTO**

**TAGLIACOZZO
2 ADDETTI**

**SCANNO
1 ADDETTO**

CARAMANICO

**UFFICIO COORDINAMENTO I.A.T.
FASCIA COSTIERA**

IAT PESCARA

**TERAMO
3 ADDETTI**

AEROPORTO

**VASTO
1 ADDETTO**

**CHIETI
2 ADDETTI**

PINETO

LANCIANO

**ROSETO
1 ADDETTO**

ORTONA

SILVI

**ALBA ADRIATICA
1 ADDETTO**

**GIULIANOVA
2 ADDETTI**

FRANCAVILLA

**MONTESILVANO
2 ADDETTI**

**TORTORETO
1 ADDETTO**

