

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

ALLEGATO B

REGIONE
ABRUZZO



(Logo)

PARTNER

(Logo)
Abruzzo turistico

SCHEMA DI
CONVENZIONE TRA
REGIONE ABRUZZO
E
COMUNE / UNIONE DI COMUNI / DMC
PER LA COMPARTICIPAZIONE NELLA GESTIONE
DELL'UFFICIO DI
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

(Approvato con delibera G. R. n. Del



CONVENZIONE

TRA REGIONE ABRUZZO – DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO E DEL TURISMO
E

COMUNE...../ UNIONE DI COMUNI / DMC.....

per la compartecipazione nella gestione dell' Ufficio di Informazione e
Accoglienza Turistica (IAT) di

Il giorno del mese dell'anno
Tra

- Regione Abruzzo, nella persona del Dirigente del Servizio Informazione e Accoglienza turistica della Direzione Sviluppo Economico e del turismo
- e
- Il Comune / Unione di Comuni / DMC di nella persona del

Vista la L.R. 54/97, secondo cui:

- rientra tra i compiti della Regione Abruzzo – Direzione Sviluppo Economico e del Turismo, l'organizzazione dell'informazione e dell'accoglienza turistica sul territorio regionale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, la collaborazione dei progetti di promozione, informazione e accoglienza proposti da EE.LL., la promozione della diffusione della cultura dell'ospitalità tra gli operatori pubblici e privati e la popolazione locale;
- ai Comuni, Province e Comunità Montane compete la valorizzazione turistica del proprio 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 e che i servizi turistici di base relativi all'informazione ed assistenza turistica possono essere assicurati anche tramite gli I.A.T. previa convenzione con la Regione Abruzzo;

Considerato, che le DMC (Destination Management Company) costituiscono “*strumenti operativi territoriali per l'attuazione delle Policy regionali*” in “*coerenza e raccordo con la programmazione di sviluppo del turismo regionale*”, come indicato nella D.G.R. n.226 del 16.04.2012 “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”, e che 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 indicato nell' Avviso Pubblico - BURAT Speciale n.87 del 28.11.2012;

Richiamate le “Linee di Sviluppo del Turismo in Abruzzo 2010 – 2012” (Piano Triennale del Turismo), approvate con deliberazione del Consiglio Regionale n. 49/4 del 03.08.2010 che, tra gli



Obiettivi strategici, prevedono 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 coordinamento-controllo dell'intera rete e l'attivazione di un contributo regionale di co-finanziamento per la gestione annuale;

CONSIDERATO che:

- il settore turistico riveste una particolare importanza nell'ambito delle politiche di sviluppo sociale ed economico del territorio e che, nel quadro di una crescita competitiva del sistema turistico comunale, diviene strategico curare il miglioramento della qualità dei servizi di Informazione e accoglienza turistica;
- la collaborazione sinergica tra Enti rappresenta una condizione importante e di successo per lo sviluppo delle politiche territoriali,
- la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale, artigianale, ambientale e paesaggistico rappresenta un fattore di crescita dei servizi turistici nonché un obiettivo importante e condiviso tra gli enti promotori della presente convenzione;

PREMESSO che:

- la Regione Abruzzo per il tramite della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo- Servizio Informazione e Accoglienza turistica- gestisce nel Comune di un ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica (IAT) sito in Via
- con deliberazione n. del la Giunta Regionale ha approvato il presente schema di convenzione per la compartecipazione di *EE LL. / DMC* per l'implementazione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica negli uffici IAT istituiti dalla Regione Abruzzo
- con deliberazione n. del, *l'Amministrazione Comunale / Unione di Comuni/ DMC* di ha approvato la stipula della presente convenzione;

Tutto ciò premesso

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 (Premessa)

Le premesse formano parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Art. 2 (Oggetto)

Il presente accordo disciplina l'attività di informazione ed accoglienza turistica nella città di e la più ampia attività di assistenza al turista ospite attraverso la gestione dell'ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) sito in Via



Art.3 (Compiti e finalità)

L'ufficio I.A.T. del Comune di svolgerà in forza della presente convenzione, dietro il coordinamento e le direttive del Servizio IAT della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo, i seguenti servizi da esplicitare nell'apposita "Carta dei Servizi":

- a) informazione diretta, per via telefonica, postale o telematica, sulle opportunità turistiche offerte dalla località, dai comuni limitrofi e dall'intera Regione e sull'organizzazione dei servizi, anche tramite connessione al sito web di www.abruzzoturismo.it
- b) distribuzione e/o produzione di materiale mirato a promuovere la località;
- c) informazione sulla disponibilità ricettiva della località di riferimento e regionale (compresa l'eventuale prenotazione dei servizi in caso di stipulazione da parte della Regione di apposite convenzioni con le organizzazioni degli operatori del ricettivo);
- d) servizi di accoglienza ed assistenza all'ospite, sportello reclami e tutela del turista consumatore;
- e) predisposizione di itinerari di visita personalizzati;
- f) raccolta e monitoraggio dei dati sui servizi erogati (Front Office, Back Office, reclami, ecc.)
- g) alimentazione spazi web gestiti dalla Direzione Sviluppo economico e del Turismo - Servizio IAT per l'aggiornamento delle informazioni turistiche relative al territorio;
- h) collaborazione nella raccolta dei dati statistici nei tempi e nelle modalità stabilite dalla Direzione Sviluppo Economico e del Turismo - Servizio IAT;
- i) supporto agli Enti sottoscrittori della presente convenzione (se richiesto) per l'organizzazione di eventi e manifestazioni;
- j) tutte le attività ed i servizi normalmente svolti dagli uffici IAT della Regione Abruzzo.

Art.4 (Oneri e collaborazioni)

La **Regione Abruzzo** per il tramite della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo - Servizio Informazione e Accoglienza Turistica, garantirà:

- la gestione e la copertura dei costi di funzionamento relativi all'ufficio IAT di (canone di locazione, telefono, luce, riscaldamento, acqua, cancelleria, attrezzature hardware e software, macchinari d'ufficio, arredi, ecc.);
- la disponibilità di materiale turistico promozionale, locale e regionale, di diretta produzione della Regione;
- l'aggiornamento/formazione del personale sui servizi previsti dalla "Carta dei servizi" sulle procedure del Sistema Qualità seguito per le attività di informazione ed accoglienza turistica negli uffici IAT della Regione Abruzzo ed in particolare per le attività di *Front Office* e di *Back Office* e dei compiti e procedure indicati nell'apposita "Guida allo svolgimento delle attività per il personale addetto all'Ufficio IAT attivato in Convenzione" (Allegato 1);



ALLEGATO B

- supporto tecnico della propria banca dati con connessione al sistema informativo/sito web www.abruzzoturismo.it
- messa a disposizione dei vari servizi di Call Center e del Trasferimento di Chiamata per telefonate in arrivo all'ufficio IAT negli orari di chiusura;
- la gestione dei reclami dei turisti;
- un contributo (*se previsto*) di € (.....euro) all'anno/per il periodo, al *Comune, Unione di Comuni / DMC* di..... per l'implementazione del servizio di assistenza al turista nel territorio comunale, da erogarsi in due rate semestrali posticipate.

La liquidazione sarà effettuata dietro presentazione di apposita relazione sull'attività svolta con evidenza dei servizi aggiuntivi garantiti, l'indicazione dei costi sostenuti e apposita validazione dell'attività svolta *dall'Ente Locale /DMC* da parte del Responsabile dell'Ufficio organizzativo del Servizio IAT competente per territorio.

E' fatta salva la verifica dei servizi erogati, anche per il tramite del Responsabile dell'Ufficio del Servizio Informazione e Accoglienza turistica competente.

Il *Comune / Unione di Comuni / DMC* di garantirà:

- il servizio di informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio di in compartecipazione con il Servizio IAT della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo della Regione Abruzzo, assicurando l'apertura dell'ufficio secondo le indicazioni dell'art. 5 della Convenzione ed avvalendosi di personale appositamente incaricato nel rispetto di standard di servizio, modalità e procedure indicate nel "Regolamento per gli Uffici di Informazione e Accoglienza turistica in Convenzione" (All. 2) e nella "Guida allo svolgimento delle attività per il personale addetto all'Ufficio IAT attivato in Convenzione" (All. 1) ;
- la fornitura, ove compatibili, di servizi aggiuntivi e/o complementari quali (*indicare tra i seguenti quelli forniti*): 1) Vendita e/o prenotazione di biglietti per il trasporto pubblico regionale, Skipass, spettacoli, escursioni e tour cittadini, ecc.; 2) prodotti tipici; 3) spedizione postale di materiale promozionale della località su richiesta di turisti residenti fuori regione; 4) servizi internet; 5) noleggio bici e MBK; 6) vendita Guide Turistiche, e-book, DVD, book turistici, cartoline, mappe e gadget dei Parchi o del territorio; 7) noleggio Audio Guide; 8) vendita di Card Turistiche o Card Museali; 9) ogni altro servizio utile a migliorare l'accoglienza e l'informazione nei confronti del turista e in grado di valorizzare le potenzialità turistiche e tradizionali del territorio di riferimento;
- la collaborazione ed il supporto informativo per la Redazione Web della Regione Abruzzo Servizio IAT, per il costante aggiornamento delle informazioni diffuse sul web e applicazioni *mobile*;
- collaborazione alla redazione e realizzazione di materiale promozionale turistico sulla località con o senza specifica compartecipazione della Regione Abruzzo;
- il posizionamento di idonea segnaletica stradale di indicazione dell'Ufficio IAT ;
- personale, qualificato e bilingue, con caratteristiche idonee allo svolgimento dei compiti previsti per le attività di informazione ed accoglienza turistica nell'ufficio IAT, secondo le procedure dell'apposito Regolamento (All. 2) e Guida Operativa (All. 1) e gli orari di cui all'art. 5;



- la copertura retributiva, previdenziale ed assicurativa di legge del personale incaricato di svolgere il servizio di informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio IAT.

La Regione Abruzzo sarà assolutamente estranea al rapporto di lavoro esistente tra il *Comune, Unione di Comuni / DMC* di ed il personale incaricato di svolgere il servizio di informazione e accoglienza turistica. I rapporti giuridici, economici ed assicurativi di detto personale sono di esclusiva competenza e responsabilità del *Comune / Unione di Comuni / DMC* di E' escluso ogni diritto all'assunzione da parte della Regione in capo al personale che curerà il servizio di che trattasi in forza della presente convenzione.

Tutti gli obblighi connessi con il D.Lgs. 81/2008, vengono demandati agli enti partner per i lavoratori di competenza (compreso la valutazione di tutti i rischi, la sorveglianza sanitaria, il Servizio Prevenzione, le Squadre di emergenza ed eventuale stesura del D.U.V.R.I. ai sensi dell'art.26 del D.Lgs.81/20089).

Art.5 (Organizzazione)

L'ufficio sito in, in forza della presente convenzione, garantirà l'apertura annuale ed il rispetto dell'orario al pubblico osservato dagli uffici IAT della Regione Abruzzo secondo apposito Piano di servizio, predisposto dal Servizio IAT della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo.

L'organismo paritetico di cui all'art. 6 della presente convenzione potrà convenire orari di apertura specifici per periodi diversi o in occasione di eventi considerati di particolare valenza turistica per la località. Sarà comunque garantita da parte del *Comune / Unione di Comuni / DMC* l'apertura al pubblico per almeno 30 ore settimanali in bassa stagione e 45 ore settimanali in alta stagione.

Ogni più ampia e/o diversa apertura degli uffici sarà concordata tra gli Enti firmatari della presente

Gli Enti sottoscrittori si riservano la facoltà di valutare di comune accordo, l'apertura di altri uffici o punti stagionali nel rispetto dei criteri di efficienza, economicità ed efficacia del servizio prestato ai turisti.

Il *Comune / Unione di Comuni / DMC* di e la Direzione Sviluppo Economico e del Turismo collaboreranno alla realizzazione di iniziative ed attività in grado di garantire massima assistenza al turista, nell'ottica della fornitura di servizi turistici adeguati e moderni nella direzione di una politica di Customer Relationship Management.

I reclami dei turisti andranno raccolti su apposite schede ed inoltrati al Responsabile del Servizio IAT territorialmente competente. Al turista andrà segnalata la possibilità di utilizzare direttamente il Numero Verde della Regione Abruzzo -Settore Turismo ed andrà fornito ogni altro suggerimento utile a garantire la massima soddisfazione del turista consumatore.

Verrà favorita e perseguita la possibile partecipazione di altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, Associazioni di categoria, per il raggiungimento degli scopi previsti dalla presente convenzione, nonché lo svolgimento del servizio in forma associata e coordinata tra EE.LL. ai sensi del D.Lgs n. 267/2000.



ALLEGATO B

Art.6 (Vigilanza)

Le attività e gli impegni assunti con la presente convenzione saranno sottoposti al controllo ed al coordinamento di un organismo paritetico, formato dal Dirigente IAT della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo e dal Dirigente del Settore Turismo del Comune o loro delegati, convocato su iniziativa o richiesta di uno dei sottoscrittori.

La Regione Abruzzo - Servizio IAT avrà ha la facoltà di richiedere al *Comune /Unione di Comuni / DMC* di la sostituzione delle unità lavorative ove le stesse non dovessero corrispondere alle caratteristiche richieste per il servizio o non svolgessero, con dovuta professionalità e diligenza, le mansioni ed i compiti previsti nell'apposita Guida operativa.

La Regione Abruzzo - Servizio IAT ha inoltre facoltà di effettuare controlli presso l'Ufficio IAT di allo scopo di verificare la rispondenza dell'attività svolta e delle relative modalità a quanto disciplinato dalla presente Convenzione.

Art. 7 (Validità e recesso)

La presente convenzione viene stipulata per l'implementazione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica per (*mese /anno*) con scadenza al, salvo disdetta di una delle parti con preavviso scritto di almeno mesi. Non è ammesso il rinnovo tacito della presente convenzione.

La presente convenzione si interrompe automaticamente in caso di nuove regolamentazioni e/o disposizioni regionali e/o interventi legislativi che prevedano un nuovo regime nella compartecipazione e/o gestione degli uffici IAT.

Art. 8 (Rinvio)

Per quanto non previsto dalla presente convenzione si fa riferimento alla normativa in vigore.

Il Sindaco del Comune

Regione Abruzzo

Il Presidente del DMC

.....
.....

