



## **Legge regionale 15 febbraio 2023, n. 10**

---

### **Disciplinare attuativo** (art. 18 e 25 della L.R. 10/2023)

#### **Uffici di Accoglienza Turistica (IAT) e punti Informativi (INFOPOINT)**

# Indice

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>1. DEFINIZIONI .....</b>	<b>4</b>
1.1. ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE .....	4
1.2. ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA.....	4
<b>2. IL SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S.) .....</b>	<b>5</b>
2.1. LA RETE DEGLI UFFICI E PUNTI INFORMATIVI DELLA REGIONE ABRUZZO .....	5
2.2. COORDINAMENTO REGIONALE .....	5
2.3. UFFICI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT .....	6
2.4. INFOPOINT - PUNTI DI INFORMAZIONE TURISTICA .....	7
2.5. CORNER POINT E CORNER VIRTUALI DI INFORMAZIONI ON LINE .....	7
<b>3. PROCEDURE PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI IAT E DEGLI INFOPOINT .....</b>	<b>8</b>
3.1. MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) ED IL RICONOSCIMENTO DEGLI IAT .....	8
3.1.1. MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI IAT.....	8
3.1.2. PROCEDURE PER IL RICONOSCIMENTO DEGLI INFOPOINT - PUNTI DI INFORMAZIONE.....	9
<b>4. STANDARD OPERATIVI GENERALI E DOTAZIONI STRUMENTALI .....</b>	<b>11</b>
4.1. ORARI DEGLI UFFICI IAT E INFOPOINT .....	11
4.2. PERSONALE DEGLI UFFICI .....	11
4.3. DOTAZIONI STRUMENTALI .....	11
4.3.1. CARTA DEI SERVIZI .....	11
4.3.2. MATERIALE INFORMATIVO .....	12
4.3.3. MODULISTICA PER RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION E REPORTISTICA .....	12
4.4. INFORMAZIONE TURISTICA 2.0.....	12
4.5. ATTREZZATURE TECNOLOGICHE .....	13
4.6. LAYOUT GRAFICA E SEGNALETICA.....	13
4.7. IMMAGINE .....	13
<b>5. MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA REGIONE ABRUZZO .....</b>	<b>14</b>
<b>6. DISPOSIZIONE FINALE .....</b>	<b>15</b>

## PREMESSA

---

La Regione Abruzzo con la Legge regionale 15 febbraio 2023, n. 10 “Disciplina del sistema turistico regionale” promuove la costituzione di un sistema diffuso di informazione e accoglienza turistica costituito da una rete di uffici e punti di informazione turistica, diversificati in relazione ai servizi forniti, ai periodi di apertura e alla loro localizzazione.

Le attività di informazione e accoglienza turistica possono essere gestite direttamente dai Comuni, singoli o associati, da enti pubblici, da partenariati fra enti pubblici e privati, dalle DMC (Destination Management Company), dalla PMC (Product Management Company), dalle associazioni Proloco, dai Consorzi turistici, dagli Enti Parco, dalle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere; dalle agenzie di viaggio, dalle società di servizi turistici, dalle associazioni di categoria di settore, dai soggetti gestori di servizi pubblici ferroviari, aeroportuali, autostradali, dalle associazioni di Comuni di Identità aderenti alla RES TIPICA di ANCI, dagli operatori locali comunque interessati all'istituzione o mantenimento di attività di informazione e assistenza turistica; dalle cooperative di comunità di cui alla legge regionale 8 ottobre 2015, n. 25 (Disciplina delle Cooperative di Comunità).

La Regione Abruzzo svolge:

- a) azioni di supporto e coordinamento della rete regionale degli uffici e dei punti di informazione promuovendo l'immagine coordinata della destinazione turistica Abruzzo;
- b) un controllo continuo dei livelli di qualità delle prestazioni della rete degli uffici preposti e dei punti informativi nonché della loro conformità agli standard regionali.

Il presente disciplinare è adottato ai sensi degli art. 18 e art. 25 della L.R. 10/2023 e definisce, in particolare, le tipologie di uffici turistici, le modalità per il riconoscimento da parte della Regione e l'utilizzo dei segni distintivi, gli standard qualitativi dell'intero sistema informativo turistico, le attività di monitoraggio e controllo da parte della Regione.

## **1. DEFINIZIONI**

---

### **1.1. ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE**

---

Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le funzioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali del territorio regionale, il sistema della mobilità e ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza dell'ospite.

Il sistema informativo di destinazione della Regione Abruzzo assicura un servizio di informazione con procedure omogenee e standard di qualità uniformi in tutta la regione, fatte salve le ulteriori specificità che i gestori dei singoli uffici o punti informativi riterranno opportuno inserire in relazione alle caratteristiche culturali, storiche, tradizionali e naturalistiche dei territori.

Le attività di informazione riguardano, inoltre, iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero che si svolgono nel comune e nel territorio circostante, stabilendo a tal fine i necessari rapporti di collaborazione con enti e soggetti organizzatori. I servizi offerti dalle strutture IAT ai turisti, alle imprese ed alla Regione sono prestati a titolo gratuito.

### **1.2. ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA**

---

Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili. I servizi offerti a supporto dei turisti e delle imprese sono prestati a titolo gratuito, fatti salvi eventuali costi legati ai servizi di prenotazione, noleggio, vendita di specifico materiale turistico, prodotti tipici o articoli di merchandising. In ogni caso è vietato dare informazioni di tipo preferenziale.

## 2. IL SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S.).

---

### 2.1. LA RETE DEGLI UFFICI E PUNTI INFORMATIVI DELLA REGIONE ABRUZZO

---

Il Sistema Informativo turistico di Destinazione (di seguito D.I.S.), è costituito dalla rete regionale di Uffici e Punti di informazione turistica.

La rete regionale è composta dai seguenti Uffici e Punti di informazione:

- **IAT** - Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica su base comunale o di area.
- **INFO POINT** - Punti di Informazione Turistica.
- **CORNER POINT.**

I servizi erogati dalla rete regionale del sistema informativo di destinazione sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze dei turisti in tutte le fasi della vacanza.

Il Sistema Informativo di Destinazione:

- a) promuove sia le specificità locali che le informazioni e l'assistenza turistica sull'intero territorio regionale in raccordo con la redazione web regionale;
- b) contribuisce ad implementare e fornire gli eventuali aggiornamenti delle informazioni presenti sul portale turistico regionale: **www.abruzzoturismo.it**;
- c) valorizza il territorio ed il patrimonio culturale e naturalistico locale;
- d) fornisce assistenza e servizi al turista ed agli operatori turistici.

### 2.2. COORDINAMENTO REGIONALE

---

La Regione Abruzzo esercita le funzioni di **coordinamento e controllo della rete regionale**, in particolare:

- a) **promuove accordi** con i Comuni finalizzati alla istituzione di nuovi Uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) e punti di informazione turistica (INFOPOINT) e favorisce lo sviluppo di partenariati per la gestione degli stessi;
- b) **definisce le procedure per l'istituzione degli Uffici e punti di informazione**, gli standard minimi di qualità del servizio;
- c) **favorisce la formazione** degli operatori degli uffici e dei punti di informazione, al fine di uniformare la conduzione e la gestione delle attività svolte;
- d) **coordina l'attività informativa** degli uffici e dei punti di informazione, in stretta relazione con la Redazione WEB regionale e il Destination Management System – DMS;

- e) esercita il **monitoraggio ed il controllo** sulla rete regionale degli Uffici e punti di informazione per garantire il rispetto di quanto stabilito dagli standard qualitativi di servizio e dalle procedure;
- f) **promuove e sostiene** la realizzazione di progetti finalizzati alla qualificazione degli uffici di informazione e accoglienza turistica.

### 2.3. UFFICI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT

---

Gli Uffici IAT erogano al turista e alle strutture turistiche locali i seguenti servizi:

- a) **informazioni sulle risorse storico – artistiche e naturalistiche** e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport dell'area di appartenenza e dell'intera regione, indicando orari, localizzazioni ecc;
- b) **informazioni generali sui servizi turistici dell'area di appartenenza e dell'intera regione** con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sui servizi sanitari, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità ecc.;
- c) **informazioni sulle strutture ricettive** dell'area territoriale di competenza e dell'intero territorio regionale ed informazioni relative anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie svantaggiate;
- d) **distribuzione di materiale cartaceo o multimediale** mirato a promuovere la località in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- e) **assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva** e dei servizi turistici per la predisposizione di itinerari di vista personalizzati, fornendo un'informazione imparziale;
- f) **assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami** per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella specifica compilazione;
- g) **raccolta dati informativi e statistici** sui turisti nonché sulla tipologia e caratteristiche dei servizi ed informazioni richieste;
- h) eventuale **attività di vendita e prenotazione dei servizi turistici** (biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi, ski pass ecc.), in tutta la Regione, anche per il tramite della piattaforma di booking regionale nelle modalità e condizioni specificamente previste, nel rispetto della normativa vigente;
- i) eventuale **merchandising, vendita di prodotti tipici**, nel rispetto delle normative di riferimento, nel rispetto della normativa vigente.

Gli Uffici IAT sono localizzati in zone centrali della città o in prossimità delle principali vie di accesso.

I locali devono essere situati preferibilmente al piano terra ed accessibili anche alle persone con ridotta capacità motoria e sensoriale, facilmente visibili nonché in regola con le norme in materia di sicurezza ed igiene.

Gli Uffici IAT utilizzano il simbolo distintivo in conformità al modello grafico approvato dalla Regione e, nei limiti delle disponibilità di materiale e risorse finanziarie, sono sostenuti dalla Regione anche con la consegna di materiale informativo e promozionale da distribuire ai turisti.

#### **2.4. INFOPOINT - PUNTI DI INFORMAZIONE TURISTICA**

---

I punti di informazione turistica forniscono **informazioni turistiche e servizi essenzialmente sul territorio di riferimento** e, ove possibile, su tutta la Regione anche attraverso l'uso del DMS o delle piattaforme informatiche.

Gli Infopoint sono punti di informazione turistica con apertura **solo stagionale e periodica con localizzazioni in zone di particolare interesse turistico e nei punti di accesso al territorio** (come ad es. stazioni marittime stagionali, luoghi di particolare attrazione turistica ma decentrati, santuari, impianti invernali, aeroporti, ecc.) che intercettano i principali flussi turistici anche in Comuni già dotati di Uffici IAT, purché in raccordo con questi.

#### **2.5. CORNER POINT E CORNER VIRTUALI DI INFORMAZIONI ON LINE**

---

I **Corner point** sono punti di informazione capillari promossi all'interno delle strutture ricettive, pubblici esercizi, agenzie di viaggio, parchi, anche ad apertura solo stagionale con attrezzature standard minime. Sono in rete con il sistema regionale di destinazione e sono soggetti agli indirizzi del coordinamento regionale. Il personale dedicato deve partecipare alle attività di formazione promosse dalla Regione e può beneficiare del supporto del coordinamento del Servizio regionale competente.

I **Corner virtuali** sono punti di informazione digitali che consentono al turista di consultare autonomamente e gratuitamente il portale del turismo regionale e del DMS, di acquisire le informazioni relative al territorio, di conoscere le risorse e le strutture della regione, di informarsi sulla disponibilità e prezzi delle strutture ricettive, sugli orari di fruibilità delle strutture artistiche e museali, su chi contattare per una visita, su come raggiungere le risorse turistiche e prenotare servizi e strutture ecc.

## **3. PROCEDURE PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI IAT E DEGLI INFOPOINT**

### **3.1. MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) ED IL RICONOSCIMENTO DEGLI IAT**

---

Gli Uffici IAT sono riconosciuti dalla Regione Abruzzo previa verifica del possesso dei requisiti specificati al precedente Par. 2.3.UFFICI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA – IAT, delle caratteristiche possedute dalla località e degli standard minimi di qualità dei servizi e delle procedure di seguito specificate.

La richiesta per il riconoscimento dell'Ufficio IAT può essere inoltrata esclusivamente dai soggetti individuati dall'art. 25, comma 3, della L.R.10/2023 e deve essere corredata da una relazione che contiene il programma delle attività, la struttura organizzativa e le dotazioni previste (compresa la planimetria e l'immagine della struttura nel rispetto dei requisiti regionali omogenei e coordinati), nonché la rispondenza dei locali alle norme in materia di sicurezza, igienico sanitarie e di accessibilità.

La richiesta deve essere inoltrata al competente Servizio regionale utilizzando la modulistica approvata reperibile nell'apposito sito regionale.

Il Servizio regionale provvede al riconoscimento dell'Ufficio IAT entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, e, con proprio atto, previa verifica dei criteri e dei requisiti previsti dalla normativa vigente e dal presente disciplinare concede il riconoscimento e l'uso del segno distintivo degli IAT (in conformità al modello grafico approvato dalla Regione Abruzzo).

Gli Uffici IAT che risultano riconosciuti alla data di entrata in vigore del presente disciplinare aggiornano le procedure alle modifiche contenute nel presente disciplinare e ne danno comunicazione al Servizio regionale competente. In assenza di siffatta attestazione, il Servizio competente non potrà procedere al loro riconoscimento come Ufficio IAT.

#### **3.1.1. MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI IAT**

---

Gli uffici IAT sono gestiti esclusivamente dai soggetti individuati dall'art. 25, comma 3, della L.R.10/2023 (DMC, PMC, Associazioni turistiche Pro Loco, Parchi e Riserve Naturali, Consorzi Turistici, società di servizi turistici nonché ad associazioni, consorzi e cooperative che nel proprio statuto prevedono tali attività), selezionati nel rispetto della normativa vigente.

I soggetti gestori non possono apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi della Rete Regionale. È possibile, tuttavia, integrarli con marchi del territorio o di Area, previo consenso del competente Servizio regionale.

I gestori si impegnano a:

---

**DPH – DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E TURISMO**  
**DPH002- SERVIZIO POLITICHE TURISTICHE E SPORTIVE**



- a) garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti e nel rispetto delle modalità e procedure dal presente disciplinare;
- b) garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate;
- c) assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale;
- d) reperire, relativamente al territorio di propria competenza, informazioni turistiche riguardanti le strutture turistiche (chiese, musei, palazzi...), gli eventi, gli operatori turistici (ristoranti, strutture ricettive, ...);
- e) fornire, alla Regione Abruzzo e/o Ministero del Turismo, tramite sistemi informativi, informazioni turistiche che vengono richieste dagli utenti (trouble ticketing e knowledge base);
- f) inserire nel DMS le informazioni relative agli eventi individuati al punto d);
- g) supportare l'attività redazionale della Regione Abruzzo, fornendo ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (portale turistico regionale, DMS, strumenti di comunicazione online e offline, App e social);
- h) effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc. Tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dalla Regione Abruzzo;
- i) raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica.
- j) coprire i costi relativi alla assicurazione per danni a persone o cose presenti nei locali destinati agli IAT.

### **3.1.2. PROCEDURE PER IL RICONOSCIMENTO DEGLI INFOPOINT - PUNTI DI INFORMAZIONE**

---

Gli Infopoint sono riconosciuti dalla Regione Abruzzo previa verifica del possesso dei requisiti specificati al precedente Par. 2.4. INFOPOINT - PUNTI DI INFORMAZIONE TURISTICA, e degli standard minimi di qualità dei servizi e delle procedure di seguito specificate.

La richiesta per il riconoscimento dell'Infopoint può essere inoltrata esclusivamente dai soggetti individuati dall'art. 25, comma 3, della L.R.10/2023 e deve essere corredata da una relazione che contiene il programma delle attività, la struttura organizzativa e le dotazioni previste (compresa la planimetria e l'immagine della struttura nel rispetto dei requisiti regionali omogenei e coordinati), nonché la rispondenza dei locali alle norme in materia di sicurezza, igienico sanitarie e di accessibilità.

La richiesta deve essere inoltrata al competente Servizio regionale utilizzando la modulistica approvata reperibile nell'apposito sito regionale.

All'interno del territorio comunale possono essere istituiti più INFOPOINT in relazione alle caratteristiche e ai diversi punti di accesso turistico esistenti.

Il Servizio regionale provvede al riconoscimento degli Infopoint entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, e, con proprio atto, previa verifica dei criteri e dei requisiti previsti dalla normativa regionale e dal presente disciplinare concede il riconoscimento e l'uso del segno distintivo degli Infopoint, in conformità al modello grafico approvato dalla Regione Abruzzo.

## **4. STANDARD OPERATIVI GENERALI E DOTAZIONI STRUMENTALI**

### **4.1. ORARI DEGLI UFFICI IAT E INFOPOINT**

---

Gli Uffici IAT e Infopoint sono aperti secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati e resi noti al pubblico.

Gli orari stabiliti su base stagionale sono comunicati alla Regione Abruzzo, [dph002@regione.abruzzo.it](mailto:dph002@regione.abruzzo.it) per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portale turistico [www.abruzzoturismo.it](http://www.abruzzoturismo.it), utilizzando l'apposita modulistica.

L'apertura degli Uffici IAT nei periodi di alta stagione e di maggiore afflusso turistico, inclusi ponti e particolari festività, è garantita per sette giorni settimanali.

### **4.2. PERSONALE DEGLI UFFICI**

---

Il personale addetto alle strutture di informazione e accoglienza turistica deve:

- a) possedere il diploma di scuola media superiore e conoscere almeno la lingua straniera inglese. Deve inoltre saper operare con gli strumenti informatici e telematici;
- b) partecipare a corsi o seminari di formazione promossi dalla Regione per l'aggiornamento delle procedure, delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici del territorio, sull'uso delle nuove tecnologie e sulle linee strategiche della Regione Abruzzo in materia di informazione e accoglienza turistica.

### **4.3. DOTAZIONI STRUMENTALI**

#### **4.3.1. CARTA DEI SERVIZI**

---

Gli uffici adottano la "Carta dei Servizi", che viene esposta al pubblico, ove sono specificati i servizi forniti e la tipologia delle informazioni relative alle opportunità turistiche della località e della regione. Le informazioni descritte nella Carta dei Servizi sono fruibili sia presso il front office degli Uffici e possono, altresì, essere fornite per telefono, fax, servizio postale, posta elettronica, totem multimediali, computer, app informative.

Gli Uffici rilevano i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla guest satisfaction, come da procedure e format indicati nel Manuale procedure operative della Regione Abruzzo.

#### 4.3.2. MATERIALE INFORMATIVO

---

Per soddisfare le richieste degli utenti, in ogni Ufficio della rete informativa regionale deve essere disponibile materiale informativo e promozionale sulla località di riferimento, su ricettività, infrastrutture, musei, trasporti, servizi turistici.

#### 4.3.3. MODULISTICA PER RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION E REPORTISTICA

---

In ogni ufficio o punto Informativo è sempre disponibile modulistica per reclami e rilevazione del gradimento sull'offerta turistica.

Gli uffici ed i punti di informazione trasmettono al Servizio regionale competente:

- a) **una relazione annuale** entro il 31 gennaio contenente:
  - b.1) una descrizione delle attività svolte;
  - b.2) il gradimento riscontrato dagli utenti, tenuto conto delle schede compilate dai turisti;
  - b.3) la segnalazione delle eventuali modifiche intervenute in merito al personale, alla dotazione informatica e agli allestimenti;
  - b.4) proposte di miglioramento delle procedure o nuovi servizi per l'ospite.

Gli Uffici IAT gestiscono direttamente i reclami dandone, se del caso, informazione al competente servizio regionale.

Gli altri Uffici o Punti Informativi trasmettono i reclami direttamente al Servizio regionale competente.

Il mancato invio della predetta relazione annuale comporta la cancellazione degli uffici IAT o punti Informativi inadempienti dalla rete regionale, previa diffida ai sensi del paragrafo 5 del presente Disciplinare.

#### 4.4. INFORMAZIONE TURISTICA E TURISMO DIGITALE

---

Le informazioni turistiche sono erogate anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali.

Il personale addetto collabora con la Regione Abruzzo per garantire l'implementazione del DMS, comunicando informazioni precise e dettagliate su eventi del territorio di competenza.

Tutti gli Uffici e Punti Informativi della rete adottano modalità e procedure, standard di servizi, format e modelli indicati nell'apposito Manuale delle procedure.

#### **4.5. ATTREZZATURE TECNOLOGICHE**

---

Gli uffici informativi, indipendentemente dell'apertura stagionale o annuale e del livello e quantità di servizi offerti, sono dotati di un minimo di infrastrutture e risorse tecnologiche ed ICT in grado di permettere la diffusione del turismo digitale.

Di seguito elenco esemplificativo e non esaustivo delle dotazioni minime:

Linea telefonica, connessione ad internet per assicurare il collegamento in rete con il sistema informativo della Regione, QR CODE esterno di collegamento al DMS regionale e sito locale (ad esclusione dei punti o corner informativi localizzati in aree particolari).

È necessaria la presenza in tutti gli uffici e punti informativi della rete regionale di: Charging station, WI FI free, e monitor informativi.

#### **4.6. LAYOUT GRAFICA E SEGNALETICA**

---

Gli uffici tenderanno ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici, marchi, colori al layout uniforme e grafico, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati e nel rispetto degli indirizzi regionali, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.

#### **4.7. IMMAGINE**

---

Per assicurare la immediata riconoscibilità degli Uffici ed in funzione della loro tipologia (IAT, INFOPOINT, Corner point), le strutture hanno segni distintivi e linee stilistiche omogenee, atti ad assicurare la immediata riconoscibilità delle funzioni e servizi forniti.

L'allestimento estetico interno ed esterno degli Uffici e dei punti informativi deve essere conforme al layout grafico fornito dalla Regione Abruzzo, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati.

Il layout grafico deve essere ispirato ai principi di uniformità, riconoscibilità, familiarità.

## 5. MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA REGIONE ABRUZZO

---

La Regione Abruzzo effettua annualmente le verifiche sull'osservanza del presente disciplinare e può procedere alla chiusura dell'Ufficio o a un declassamento dello stesso nei seguenti casi:

- a) inadeguatezza della gestione non più conforme agli standard di qualità richiesti nelle presenti Linee Guida;
- b) violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione dei servizi all'utenza;
- c) comportamenti lesivi dell'immagine della Regione Abruzzo;
- d) violazione di leggi nazionali e/o regionali e prescrizioni comunali relativamente all'erogazione del servizio.

In caso di mancata osservanza di una o più prescrizione delle presenti Linee Guida, il Dipartimento della Regione, su proposta del Servizio competente, diffida il titolare della gestione all'immediato adeguamento.

In caso di mancato adeguamento entro 30 giorni dalla notifica, la Regione può richiedere la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale acquisita e, nei casi più gravi, la chiusura dell'Ufficio.

## **6. DISPOSIZIONE FINALE**

---

All'atto dell'entrata in vigore del presente Disciplinare cessa l'efficacia della D.G.R. n. 324 del 18 maggio 2018 "L.R. 12 gennaio 2018 n. 3 - Approvazione Linee Guida regionali per la realizzazione di un nuovo Sistema Informativo Turistico di Destinazione (D.I.S.) e Manuale delle procedure".