



DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA
(PROVINCE DI FERRARA, FORLI'-CESENA, RAVENNA E RIMINI)

CRITERI E MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE
DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
E PER IL LORO FINANZIAMENTO

AGOSTO 2023

APPROVATO CON DELIBERA DI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N.14 DEL 2 AGOSTO 2023

Sommario

PREMESSA

1. MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE.....	4
1.1 ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	4
2. NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE	5
2.1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA	6
2.1.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA RESERVATION – IATR	6
2.1.2 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT.....	6
2.2 IAT DIGITALI.....	7
2.3 WELCOME ROOM	8
2.4 IAT DIFFUSI	8
3. REQUISITI MINIMI PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA	9
3.1 UFFICI IAT-R (Reservation) E UFFICI IAT	9
3.1.1 REQUISITI RELATIVI AL PERSONALE COMUNI AD ENTRAMBI GLI UFFICI.....	9
3.1.2 REQUISITI RELATIVI ALLA LOCALIZZAZIONE ED ALTRI REQUISITI COMUNI AD ENTRAMBI GLI UFFICI	11
3.1.3 REQUISITI RELATIVI ALLE APERTURE DIFFERENZIATI PER LE DUE TIPOLOGIE DI UFFICI	11
3.1.4 REQUISITI RELATIVI AI SOLI UFFICI IAT-R.....	12
3.1.5 MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO.....	12
3.1.6 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	12
3.1.7 SISTEMA DI MONITORAGGIO	13
4. LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA: IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI).....	13
4.1 TOTEM	13
4.2 PIATTAFORMA MULTIMEDIALE	14
4.3 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI	14

4.4	SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI (totem e piattaforme multimediali).....	15
5.	LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA: WELCOME ROOM.....	15
5.1	REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM	16
5.2	MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM	16
5.3	SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM	17
6.	LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA: IAT DIFFUSO.....	17
6.1	REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI IAT DIFFUSO	18
6.2	SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO	19
7.	IMMAGINE COORDINATA	19
8.	CONTROLLI	20
9.	CHIUSURA UFFICI (IATR, IAT, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE.....	20
10.	SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	21
11.	DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA.....	21
11.1	REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI	21
11.2	MISURA DEL FINANZIAMENTO	22
11.3	TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT-R / IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM	23
11.3.1	IAT-R/IAT.....	23
11.3.2	IAT DIGITALE (totem o piattaforma multimediale)	24
11.3.3	WELCOME ROOM	24
11.3.4	IAT DIFFUSI	25
12.	DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL.....	25
13.	PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E LORO FINANZIAMENTO.....	26
14.	CLAUSOLA TRANSITORIA DI SALVAGUARDIA.....	26

PREMESSA

Il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica deve rispondere oggi ai nuovi e mutati bisogni del turista, che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. In questo mutato contesto la maggior parte del lavoro degli operatori degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica, è caratterizzato da una preponderanza di attività di back office che consta nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi.

La riforma regionale dei criteri e delle modalità organizzative per l'istituzione, il riconoscimento e il funzionamento del sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica approvata con DGR 2188/2022 e ss.mm.ii si è prefissa di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori e di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema da realizzare attraverso una devoluzione verso altre forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale.

La riforma regionale ha demandato alla competenza delle Destinazioni turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di declinare, integrare e modellare i criteri e le modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento.

La Destinazione Turistica Romagna esercita tale funzione, come di seguito specificato.

1. MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE.

PARTE PRIMA

1.1 ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Funzioni della Regione Emilia-Romagna:

Programma e coordina le attività e le iniziative turistiche, anche attraverso l'emanazione di atti d'indirizzo nei confronti dei soggetti dell'organizzazione turistica regionale e locale; in particolare, approva i criteri e le modalità di istituzione, riconoscimento, funzionamento e finanziamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica.

Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena:

Alla Destinazione Turistica Romagna è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative:

- a) all'organizzazione della promo-commercializzazione turistica, in particolare attraverso la realizzazione dei Programmi di attività, di cui all'art. 6 della LR 4/2016 e ss.mm.ii;
- b) al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della LR.4/2016 e ss.mm.ii.

La Destinazione Turistica Romagna svolge le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis.

Nello specifico, con la citata DGR 2188/2022 ss.mm.ii la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta alla Destinazione Turistica Romagna:

1. declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza;
2. riconoscere formalmente gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui alla citata DGR 2188/2022 ss.mm.ii come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;
3. comunicare al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura degli uffici avendo cura di distinguerli tra uffici riconosciuti ed ammessi a finanziamento nell'ambito dei bandi ad uopo predisposti per il Programma Turistico di Promozione Locale e uffici riconosciuti, ma non ammessi a finanziamento; l'elenco dovrà mettere in evidenza eventuali nuove aperture, variazioni o cessazioni;
4. finanziare, nell'ambito dei Programmi di attività e con le risorse disponibili per l'attuazione del Programma Turistico di Promozione Locale, i progetti per gestione degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica regionale;
5. monitorare il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti, attivando, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti previsti dalla DGR 2188/2002 ss.mm.ii eventualmente con successiva integrazione da parte della Destinazione Turistica Romagna, delle previsioni regionali, su almeno il 5% degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;
6. garantire, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con APT Servizi, che i siti di IAT-R e IAT, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un'eventuale Welcome room, assumano struttura, modalità di esposizione dell'informazione e modalità di risposta al turista, coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

Funzioni dei Comuni:

1. gestire i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente;
2. gestire il processo di ingegnerizzazione e digitalizzazione attraverso il quale i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica aumentano gli standard di innovazione tecnologica, mediante la realizzazione di IAT digitali/piattaforma multimediali e Welcome room;
3. incentivare e coordinare gli IAT diffusi e stipulare gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.

2. NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE

Con la riforma regionale si supera la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT), di cui alla previgente DGR 956/2005, a favore di un sistema più dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

2.1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA

2.1.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA RESERVATION – IATR

Gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica Reservation – IATR sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

Svolgono, oltre all'attività core degli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di cui al successivo comma, funzione di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. Tale attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente.

Gli IAT-R svolgono i seguenti servizi:

1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente afferente al SITur o ad esso collegato, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
2. forniscono assistenza ai turisti;
3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
6. sono dotati di un account googlemybusiness;
7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE);
9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente;
11. prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi ecc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;
12. possono essere sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).

2.1.2 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT

Gli IAT, uffici di informazione e accoglienza turistica, sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

Gli IAT svolgono i medesimi servizi degli IATR ad eccezione dei punti 10 e 11 del precedente paragrafo.

In particolare, gli IAT:

1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
2. forniscono assistenza ai turisti;
3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
6. sono dotati di un account googlemybusiness;
7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE);
9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

2.2 IAT DIGITALI

Obiettivi della rete di IAT Digitali:

1. integrare la rete degli IATR e degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
2. garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
3. fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
4. sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
5. sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

Gli IAT Digitali possono essere:

- totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori;
- piattaforme multimediali, app o web-app che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

In entrambi i casi gli IAT Digitali forniscono in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico-culturale relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

monumenti, musei, manifestazioni, eventi, orari del trasporto pubblico, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento.

Il totem multimediale può configurarsi come una struttura chiusa verticale, a colonna, che si compone di un monitor professionale ad alta definizione in grado di mostrare contenuti digitali. La struttura del totem può assumere forme strutturali macro nel caso di allocazioni in spazi di grande flusso, quali aeroporti, stazioni ferroviarie, ecc.

Lo IAT Digitale, sia che si tratti di totem sia che si tratti di piattaforme multimediali, deve necessariamente assumere struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna e prevedere un sistema affinché le informazioni siano sempre correttamente e automaticamente aggiornate. Totem e piattaforme multimediali rispettano i criteri di accessibilità previsti dalle normative di riferimento.

2.3 WELCOME ROOM

Obiettivi della rete di Welcome room:

1. integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
2. garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
3. fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
4. sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
5. sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

Le Welcome room si sostanziano in spazi coperti di libero accesso atti alla consultazione di informazioni turistiche, al reperimento di materiali cartacei, ad esperienze immersive o all'utilizzo in autonomia di piattaforme multimediali che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

I siti di riferimento degli IAT e degli IAT-R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente presso una welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

2.4 IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

1. integrare il sistema istituzionale in territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile;
2. fornire informazione sul patrimonio storico culturale, sulle attività e i servizi turistici presenti sul territorio;
3. sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;

4. arricchire le conoscenze degli operatori del comparto turistico, commerciale e artigiano in merito alle ricchezze turistiche, culturali, alle tradizioni e ai prodotti tipici del proprio territorio al fine di sensibilizzarli e renderli protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

Gli IAT diffusi sono riconosciuti e a tutti gli effetti facenti parte del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica della Regione Emilia-Romagna. Essi sono il frutto di un accordo di collaborazione tra Comuni e/o Unione dei Comuni e operatori turistici, commerciali e artigiani ove i primi garantiscono un piano di aggiornamento gratuito per gli operatori e i secondi, in parallelo alla propria attività, svolgono attività di prima accoglienza fornendo informazioni sulle opportunità turistiche e culturali del territorio.

3. REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA

3.1 UFFICI IAT-R (Reservation) E UFFICI IAT

3.1.1 REQUISITI RELATIVI AL PERSONALE COMUNI AD ENTRAMBI GLI UFFICI

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:

- Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo, ed equipollenti;

ovvero:

- laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recante "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233;

ovvero:

- Master universitario di I o II livello in materia di turismo;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero:

- Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii

ovvero:

- Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);

2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono rispettare i seguenti requisiti:

3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;
4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;
5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera;

I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli:

- Laurea triennale o magistrale in lingue;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.

ovvero:

- diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi.

Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto.

Nel caso in cui il personale addetto all'ufficio sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti punti.

È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile dell servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:

- risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento;
- eventi;
- mostre ed esposizioni temporanee;
- allestimenti museali permanenti;
- percorsi turistici tematici.

I requisiti di cui al presente punto 3.1.1 "REQUISITI RELATIVI AL PERSONALE COMUNI AD ENTRAMBI GLI UFFICI" rappresentano criteri validi per il personale che ha relazione diretta con il turista, quindi personale di front office.

3.1.2 REQUISITI RELATIVI ALLA LOCALIZZAZIONE ED ALTRI REQUISITI COMUNI AD ENTRAMBI GLI UFFICI

Localizzazione: gli uffici sono situati in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici o nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie, ecc.).

Accessibilità: gli uffici devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

Normative di sicurezza: i locali e gli impianti devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

Tipologia dei locali: non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista.

Apertura: l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei tetti minimi di apertura (seguito punto 3.1.3) e della valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali.

Dotazione di un account **googlemybusiness**.

3.1.3 REQUISITI RELATIVI ALLE APERTURE DIFFERENZIATI PER LE DUE TIPOLOGIE DI UFFICI

Personale: la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti fatti salvi i seguenti standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura.

Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico per gli IATR:

- Ufficio aperto tutto l'anno;

Il periodo di massima affluenza è inteso per almeno 5 mesi all'anno o 150 giorni con queste caratteristiche minime:

- apertura 7 giorni su 7 e per almeno 6 ore giornaliere con possibilità di orario spezzato o orario continuato;
- 2 persone presenti;

Negli altri periodi al massimo pari a 7 mesi o 210 giorni con queste caratteristiche:

- apertura 6 giorni su 7 (apertura garantita festivi e prefestivi) per almeno 6 ore giornaliere con possibilità di orario spezzato o orario continuato;
- minimo 1 persona presente.

Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico per gli IAT:

- ufficio aperto almeno 9 mesi all'anno;

Il periodo di massima affluenza è inteso per almeno 5 mesi all'anno o 150 giorni con queste caratteristiche minime:

- apertura 7 giorni su 7 e per almeno 6 ore giornaliere con possibilità di orario spezzato o orario continuato;
- 2 persone presenti

Negli altri periodi al massimo pari a 4 mesi o 120 giorni con queste caratteristiche:

- apertura 5 giorni su 7 (apertura garantita festivi e prefestivi) per almeno 6 ore giornaliere con possibilità di orario spezzato o orario continuato;
- minimo 1 persona presente

3.1.4 REQUISITI RELATIVI AI SOLI UFFICI IAT-R

Agli IAT-R è richiesto il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

3.1.5 MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare alla Destinazione Turistica Romagna richiesta di conferma del riconoscimento entro il 30 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al finanziamento per l'anno 2024.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dal ricevimento di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Destinazione Turistica Romagna) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

Trascorso inutilmente il termine di 30 giorni senza che la Destinazione Turistica Romagna abbia dato risposta formale alla richiesta di conferma del riconoscimento, il provvedimento di riconoscimento si intende rilasciato. In caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, il termine viene sospeso fino alla ricezione dei medesimi. Fatti salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 3.6.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

3.1.6 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare alla Destinazione Turistica Romagna, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, entro il **30 settembre 2023** ai fini dell'accesso al PTPL 2024, per ogni anno seguente dovranno presentare entro il **30 giugno** medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

L'istruttoria sarà curata dalla Destinazione Turistica Romagna responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale, nella figura del suo Direttore.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

3.1.7 SISTEMA DI MONITORAGGIO

Ogni IATR/IAT deve monitorare su base giornaliera i flussi di accesso al front office, rilevando i seguenti dati minimi:

Tipologia di accesso: turista/operatore.

Lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro.

Ambito territoriale di interesse: locale/regionale/altro.

Modalità di richiesta: al front office/ telefonica/ posta elettronica/social/ altro.

Ambito di interesse: patrimonio culturale/Natura/ Eventi e proposte/Divertimento e relax/Ospitalità/Servizi/ altro.

Servizi forniti: informazioni e materiale turistico/ strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva/ prenotazione pernottamenti e/o servizi turistici/ informazioni, iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre, ecc./ vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici.

Modalità e tempi di rilevazione: i dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati in forma aggregata, contestualmente alla rendicontazione del Programma Turistico di Promozione Locale che i Comuni/Unioni dei Comuni inviano annualmente alla Destinazione Turistica Romagna. Qualora la gestione fosse esterna al Comune/Unione di Comuni, i dati devono essere forniti all'Ente competente della funzione e allegati alla rendicontazione annuale da presentare alla Destinazione Turistica Romagna.

Customer satisfaction: il responsabile del Settore della Regione Emilia-Romagna competente in materia di Turismo, può, con proprio atto, approvare specifica modulistica per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, come eventualmente concordata e concertata con la Destinazione Turistica Romagna.

4. LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA: IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI)

4.1 TOTEM

Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono:

1. autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza;
2. collegamento obbligatorio alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
3. dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
4. informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
5. strutture resistenti all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale;
6. monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico;
7. Pc interno con controllo da remoto;
8. ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
9. dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
10. navigazione all'interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l'inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo.

4.2 PIATTAFORMA MULTIMEDIALE

Nel caso in cui lo IAT Digitale si sostanzia in una piattaforma multimediale, a diretto accesso di turisti e visitatori, che consenta di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti le principali funzionalità che deve assicurare sono:

1. collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
2. dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
3. informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
4. piattaforme multimediali che permettano l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi;
5. piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience;
6. ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
7. nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID.

Localizzazione Totem:

I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono essere inoltre posizionati all'interno delle Welcome room. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all'utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell'ambiente circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetto di luminosità).

Accessibilità:

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono risultare accessibili e fruibili secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia.

Set di informazioni obbligatorie:

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono rendere disponibile almeno un set di informazioni coerente, adeguato e interconnesso con quanto disposto dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

In ogni caso i siti di riferimento degli IAT e degli IAT-R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente un'eventuale Welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti ed adeguate al succitato progetto.

4.3 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzia in un totem sia che si sostanzia in una piattaforma multimediale, dovranno inviare alla Destinazione Turistica Romagna, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 30

settembre 2023 ai fini dell'accesso ai finanziamenti previsti nel PTPL 2024 ed entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dalla Destinazione Turistica Romagna responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale, nella persona del suo Direttore.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

4.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI (totem e piattaforme multimediali)

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Digitale devono fornire alla Destinazione Turistica Romagna i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali.

I dati minimi richiesti per i totem e le piattaforme multimediali sono:

1. Visite complessive (e media giornaliera);
2. Durata media delle visite;
3. Visitatori unici complessivi;
4. Media visite per visitatore;
5. Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera);
6. Visualizzazioni uniche per ogni sezione principale;
7. Prime 5 sezioni per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale);
8. Prime 3 sezioni di accesso (valore assoluto e % sul totale);
9. Contenuti multimediali scaricati;

Per le piattaforme multimediali i dati minimi richiesti sono i seguenti:

1. Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali;
2. Tipo di device;
3. Localizzazione dell'utilizzatore;
4. Tempo speso sulla piattaforma;
5. Numero nuovi utenti;
6. Contenuti multimediali scaricati.

5. LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA: WELCOME ROOM

Localizzazione: le Welcome Room sono situate in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici.

Accessibilità: le Welcome Room devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

Normative di sicurezza: i locali e gli impianti delle Welcome room devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

Apertura: gli orari di apertura di una Welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura.

Tetti minimi di apertura al pubblico:

- La welcome room è aperta almeno 4 mesi all'anno o 120 giorni;
- il periodo di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) è di almeno 2 mesi o 60 giorni, 7 giorni su 7, minimo per 8 ore al giorno;
- negli altri periodi apertura almeno 5 giorni su 7 (apertura garantita festivi e prefestivi) minimo per 8 ore al giorno.

5.1 REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

La Welcome room deve essere equipaggiata con le seguenti dotazioni obbligatorie:

1. monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video;
2. dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti;
3. arredi atti a consentire la consultazione dei materiali;
4. dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
5. connettività wifi ad utilizzo gratuito.
6. collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
7. account googlemybusiness.

Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room).

5.2 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzii in un totem sia che si sostanzii in una piattaforma multimediale, dovranno inviare alla Destinazione Turistica Romagna, con apposita richiesta di riconoscimento entro il **30 settembre 2023** ai fini dell'accesso al PTPL 2024 ed entro il **30 giugno di ogni anno seguente** ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al **15 gennaio** dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dalla Destinazione Turistica Romagna responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale nella persona del suo Direttore.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

5.3 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome room devono fornire alla Destinazione Turistica Romagna i dati relativi all'utilizzo del monitor.

I dati minimi richiesti sono:

- quantità e tipologia di materiali distribuiti e/o in libera consultazione
- numero di accessi

6. LE NUOVE FORME DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA: IAT DIFFUSO

Lo IAT diffuso nasce dall'Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile di cui al punto seguente Localizzazione e dal completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato, dotati di un collegamento internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/ turista e ancor meglio connettività wifi ad utilizzo gratuito. Anch'essi devono dotarsi di un account googlemybusiness.

Localizzazione: sedi di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso le sedi di associazioni di promozione sociale costituite secondo la normativa vigente e regolarmente in attività, collocati nei luoghi centrali, di transito e dove si concentrano i flussi turistici.

Accessibilità: i locali devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico.

Tetti minimi di apertura al pubblico: almeno 6 giorni alla settimana, apertura garantita festivi e prefestivi

Percorso di acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT Diffuso

A seguito di un accordo con il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, i soggetti aderenti allo IAT Diffuso acquisiscono, sviluppano e aggiornano le proprie conoscenze in materia d'informazione turistica locale e di servizi di pubblica utilità.

Il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, con le modalità e tempistiche che ritiene più opportune, organizza un percorso iniziale obbligatorio per i soggetti che abbiano dato la propria disponibilità ad operare nell'ambito dello IAT Diffuso.

Tale percorso, progettato, organizzato e realizzato dal Servizio Turismo del Comune o dell'Unione dei Comuni di riferimento:

- è totalmente gratuito per il soggetto privato;
- è volto a far acquisire al soggetto privato le informazioni minime necessarie all'accoglienza del turista;
- deve avere durata di almeno 20 ore;
- deve prevedere corsi di aggiornamento a cadenza annuale di almeno 10 ore.

Al termine positivo del percorso iniziale svolto, l'esercizio turistico, commerciale, artigianale, associazione di promozione sociale a cui fa capo il partecipante riceverà un'apposita attestazione e sarà in grado di accogliere il turista/cliente fornendo l'informazione turistica di base richiesta e promuovere le opportunità e i servizi della località nelle modalità acquisite durante i percorsi di aggiornamento.

6.1 REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI IAT DIFFUSO

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso, dovranno inviare alla Destinazione Turistica Romagna, con apposita richiesta di riconoscimento entro il **30 settembre 2023** ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il **30 giugno** di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al **15 gennaio** dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dalla Destinazione Turistica Romagna responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale nella figura del suo Direttore.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

I Comuni e le Unioni dei Comuni provvederanno, attraverso il proprio ufficio competente in materia di Turismo a:

- stabilire i criteri per la selezione delle realtà aderenti per ogni territorio;
- organizzare i percorsi iniziali di 20 ore, e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore, e fornire i relativi materiali didattici;
- rilasciare gli attestati di partecipazione a conclusione del percorso iniziale di 20 ore e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore;
- provvedere alla promozione (attraverso i propri canali) dei nodi della rete degli IAT Diffusi sul proprio territorio di riferimento;

realizzare e fornire alle realtà aderenti:

- l'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente);
- i materiali promozionali da esporre nei locali e la documentazione illustrativa da distribuire ai turisti;
- provvedere alla promozione del progetto;

- eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti;

Obblighi in capo agli esercizi aderenti:

- svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito;
- esporre il marchio identificativo;
- partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento.

Controlli e revoca dei benefici

Il Comune o Unione dei Comuni potrà effettuare in ogni momento, anche su segnalazione di cittadini e turisti, verifiche per controllare:

- l'effettiva esposizione dell'elemento grafico distintivo (vela, vetrofania o equivalente);
- l'effettiva esposizione presso la propria sede e consegna ai richiedenti dei materiali di promozione turistica;
- le modalità di rapporto con i turisti/clienti in relazione alle richieste di informazione.

6.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire alla Destinazione Turistica Romagna i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

- Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro
- Modalità e tempi di rilevazione: I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente alla Destinazione Turistica Romagna per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta della Destinazione Turistica Romagna e/o della Regione.

I dati in esito al monitoraggio devono essere inviati in sede di rendicontazione dei progetti del Programma Turistico di Promozione Locale finanziati.

7. IMMAGINE COORDINATA

Tutti gli uffici (IAT-R, IAT, IAT DIFFUSI, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM) sono contraddistinti da una segnaletica di carattere regionale contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna a cui è affiancato il marchio della Destinazione Turistica Romagna.

L'immagine coordinata e gli specifici marchi per ciascun ufficio verranno approvati con successivo atto del dirigente regionale competente in materia di turismo. Sino all'entrata in vigore di tale atto, vige la segnaletica approvata con Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo della Delibera di Giunta Regionale n. 956/2005 Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03.

8. CONTROLLI

La Destinazione Turistica Romagna, su base annuale, ha l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare le dichiarazioni sostitutive di notorietà per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente atto, come segue:

- Su almeno il 5% di tutte le richieste di conferma del riconoscimento, solo per la prima annualità;
- Su almeno il 5% delle richieste di nuova istituzione di IAT-R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso, su base annuale.
- Su almeno il 5% degli uffici già riconosciuti per verificare il mantenimento dei requisiti.

Nel caso in cui si rilevi il mancato rispetto anche di un solo requisito, la Destinazione Turistica Romagna assegna al Comune o all'Unione dei Comuni competente un congruo termine perentorio entro il quale regolarizzare la propria posizione decorso inutilmente il quale, la Destinazione Turistica Romagna dovrà disporre l'atto di revoca e comunicarlo tempestivamente al Comune o all'Unione dei Comuni territorialmente competenti oltre che al Settore competente della Regione Emilia-Romagna.

La revoca del riconoscimento comporta la perdita della denominazione regionale e della possibilità di accedere a successivi finanziamenti.

Un ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT-R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) che abbia perso la denominazione regionale, può successivamente fare nuova richiesta di riconoscimento, qualora in possesso dei requisiti previsti nel presente atto.

9. CHIUSURA UFFICI (IATR, IAT, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un ufficio (IAT-R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 7 giorni dalla cessazione del servizio, alla Destinazione Turistica Romagna, pena la revoca del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di effettiva apertura, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura sia inferiore al 50% della spesa ammessa il contributo sarà revocato integralmente.

Nel caso di trasferimento di un Ufficio (IATR, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 30 giorni dal trasferimento alla Destinazione Turistica Romagna. Nella suddetta comunicazione l'ente competente per l'ufficio oggetto della comunicazione dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente atto, pena la revoca del riconoscimento e del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di apertura in presenza dei requisiti, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura di presenza dei requisiti sia inferiore al 50% della spesa ammessa, il contributo sarà revocato integralmente.

10. SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dalla Destinazione Turistica Romagna tramite un bando finanziato con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii.

In questo contesto il Programma Turistico di Promozione Locale deve comprendere ambiti di attività:

- Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza: questo ambito comprende gli interventi nel rispetto di quanto previsto al presente, compresi eventuali interventi relativi all'animazione e intrattenimento turistico (ambito 1);
- Iniziative di promozione turistica di interesse locale - Progetti che vengono realizzati per promuovere l'immagine, le peculiarità e le caratteristiche di qualità dei servizi e dei prodotti turistici locali presenti nell'area vasta di riferimento (ambito 2).

La Destinazione Turistica Romagna:

- a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60%;
- b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni (ambito 1) fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a);
- c) deve utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni, per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).

11. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DELLA DESTINAZIONE TURISTICA ROMAGNA

Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori recepiti dalla Destinazione turistica Romagna al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto.

11.1 REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI

1. l'ufficio (IAT-R/IAT, IAT Digitale, IAT Diffuso, Welcome room) deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto;
2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12);
3. fin da ora si intendono sistemi premianti a livello generale:
 - a) presentazione di progetto omogeneo di vallata e/o area, con sviluppo integrato tra le varie formule di informazione ed accoglienza, senza sovrapposizioni e/o duplicazioni. Nel progetto vi è la presenza di IATR o IAT collocato nel punto turisticamente più rilevante;

- b) presentazione di progetto omogeneo d'area per la realizzazione e l'utilizzo congiunto di un sistema di informazione ed accoglienza mobile. Tale punto mobile viene utilizzato su più destinazioni in occasione di eventi, kermesse, appuntamenti di grande affluenza di pubblico;
 - c) presentazione di progetto che prevede l'integrazione degli uffici previsti dalla presente normativa con altri progetti di valorizzazione territoriale già attivi e presenti sul territorio o in fase di realizzazione, senza duplicazioni o sovrapposizioni.
4. fin da ora si intendono sistemi premianti per gli IATR:
- a) la capacità di trasformare lo IAT-R in un "centro servizi per il turismo", vale a dire offrire anche servizio di noleggio e-bike (stessa localizzazione), servizio sportello bancomat, presenza redazione locale Situr, punto di partenza per experience, degustazioni e presentazione prodotti, local point per trasporti, location di accredito eventi, etc.;
 - b) essere redazione locale Situr;
5. fin da ora si intendono sistemi premianti per gli IAT:
- a) la capacità - nel periodo di massima affluenza - di dislocare l'ufficio al centro dei flussi turistici e/o nella immediate vicinanze del luogo di primaria attrazione, nelle destinazioni ove lo IAT è solitamente posizionato in luogo di transito o presso sede istituzionale;
 - b) essere redazione locale Situr;
6. fin da ora si intendono sistemi premianti per le Welcome room:
- a) prevedere, al fine di favorire la consultazione delle informazioni (su monitor e/o cartacee), la presenza di 4 sedute (divano, poltrone, sedie etc.) e relativo tavolo/tavolino di appoggio + tavolino e sedia per almeno 2 baby turisti, con set intrattenimento a disposizione (set colori, quaderni, giochi di base, etc.);
 - b) quantità dei monitor a disposizione.

In questi casi il progetto a valenza sovracomunale, è dimostrato attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o le Unioni dei Comuni facenti parte di un comprensorio turistico riconosciuto e coerente con la programmazione della Destinazione Turistica Romagna. Dovranno essere indicati gli estremi del protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni;

- 7. si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione delle percentuali minime delle risorse finanziarie di ciascun progetto da destinare alle nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali, e Welcome room).

11.2 MISURA DEL FINANZIAMENTO

Il finanziamento, concesso dalla Destinazione Turistica Romagna ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito "Servizi Turistici di base dei

Comuni" del PTPL, non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento.

L'importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di ufficio potrà risultare fino alle seguenti soglie massime:

- IAT-R/IAT fino a un massimo di € 100.000,00
- IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000
- Welcome room fino a un massimo di € 15.000
- IAT Diffuso fino a un massimo di € 10.000

Si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione del valore minimo e massimo delle spese ammissibili per progetto.

11.3 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT-R / IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM

11.3.1 IAT-R/IAT

Tipologia spese ammesse:

- spese di personale addetto al front-office e al back-office; nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto;
- spese per la partecipazione a percorsi di aggiornamento;
- spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese postali, spese per assistenza tecnica;
- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico.

Tipologia di spese non ammesse:

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (sono escluse anche le spese di cancelleria);
- spese per la realizzazione e promozione di eventi;
- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese di personale per la partecipazione a manifestazioni fieristiche e promozionali in genere;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

11.3.2 IAT DIGITALE (totem o piattaforma multimediale)

Tipologia di Spese ammesse:

- canoni di locazione totem multimediali;
- canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canoni per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica;
- spese software house;
- spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali;
- spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività internet;
- spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione;
- spese per traduzioni;
- spese di grafica.

Tipologia di spese non ammesse:

- spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature;
- spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche, spese postali, spese per assistenza tecnica.

11.3.3 WELCOME ROOM

Tipologia di spese ammesse:

- spese di gestione, quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze elettriche, spese per la guardiania, spese per il noleggio sussidi audio-visivi, informatici e immersivi;
- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;

Tipologia di spese non ammesse:

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria);
- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze";

Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le tipologie di ufficio (IAT Digitale e Welcome room).

11.3.4 IAT DIFFUSI

Tipologia di spese ammesse a finanziamento:

- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;
- spese di organizzazione percorso iniziale e di aggiornamento degli aderenti.

Tipologia di spese non ammesse:

- spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria);
- spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

12. DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL

A rendicontazione dei progetti finanziati, la Destinazione Turistica Romagna richiede ai beneficiari per ciascuna tipologia di ufficio il seguente set minimo di informazioni:

- relazione illustrativa e conclusiva degli interventi realizzati corredata da un prospetto riassuntivo delle spese sostenute;
- elenco ed esecutivi del materiale prodotto (cartaceo, dépliant, video, link ai siti ecc.);
- elenco della documentazione amministrativa atta a dimostrare le spese sostenute per la realizzazione del progetto (eventuali atti di impegno e liquidazione);

- dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali della Destinazione Turistica Romagna o di specifico atto del Responsabile del Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna.

Si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione di informazioni o documentazioni aggiuntive da produrre in sede di rendicontazione.

13. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E LORO FINANZIAMENTO.

La Riforma di cui al presente atto avrà un periodo di sperimentazione di due anni ossia verrà compiutamente applicata a valere sui Programmi di Promozione Locale 2024 e 2025, con verifiche di andamento annuale e dovrà procedere coordinandosi e attenendosi alle indicazioni previste dall'implementazione del Progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" e essere con esso interconnesso.

E' fatta salva la possibilità della Destinazione Turistica Romagna inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione.

La rendicontazione dei programmi di PTPL dovrà essere inviata al competente Settore regionale con:

- Relazione descrittiva del processo di applicazione della riforma sul territorio di propria competenza comprensivo della mappatura degli uffici (IAT-R, IAT, IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) che evidenzia le modifiche rispetto all'ultimo anno di attuazione pre-riforma (2023);
- Dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali e da specifico atto del dirigente del Settore competente in materia di turismo della Regione Emilia-Romagna.

Prospetto che evidenzia:

- Spesa imputata al PTPL (in valore assoluto e in percentuale) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016;
- Spesa imputata all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni e delle Unioni del PTPL (in valore assoluto e in percentuale) sul totale di quanto imputato al PTPL;
- Spesa imputata per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale, Welcome room) sul totale delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni.

14. CLAUSOLA TRANSITORIA DI SALVAGUARDIA

In analogia alla disposizione di cui alla DGR 2188/2022 che prevede che "Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto", per i bandi pubblicati prima dell'entrata in vigore del presente

regolamento, il soggetto individuato o che sarà individuato a seguito di istruttoria è tenuto ad adempiere a quanto previsto dalla DRG 2188/2022 e ss.mm.ii, derogando ai requisiti previsti dal regolamento se non completamente coerenti con quanto richiesto dal bando, sino a naturale scadenza del contratto. A tal fine l'Ente aggiudicatario prevederà l'adeguamento alle disposizioni regolamentari di cui sopra al termine del contratto.

Allegati:

- Modulistica per riconoscimento/conferma IATR e IAT;
- Modulistica per riconoscimento qualifica altre Forme di Informazione e Accoglienza Turistica;
- Facsimile dichiarazione relativa al possesso di requisiti.