

LOGO
DEL
COMUNE



Allegato B.2

SCHEMA DI ACCORDO TRA L'AGENZIA PUGLIAPROMOZIONE E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI _____ PER L'ISTITUZIONE DI UFFICI INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE

Tra l'**Amministrazione Comunale** di _____, di seguito denominata **Comune**, con sede legale in _____, via/piazza _____ (C.F. _____) nella persona del Sindaco _____, che agisce in nome della suddetta Amministrazione, domiciliato per la carica nella sede legale del Comune;

E

L'Agenzia Regionale del Turismo (ARET) Pugliapromozione, di seguito denominata **Pugliapromozione**, con sede legale in Bari alla Piazza Aldo Moro 33/a, CAP 70121 (C.F. 93402500727), in persona del Direttore Generale ad interim dott. Matteo MINCHILLO, domiciliato per la carica nella sede legale dell'agenzia;

PREMESSO CHE

La L.R. 11 febbraio 2002, n.1, come modificata dalla L.R. 3 dicembre 2010, 18, disciplina l'organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l'attività della Regione e l'esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo.

Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia e di promozione turistica locale, operando all'uopo in raccordo con gli enti territoriali.

La Legge n. 1/2002 (art. 13) ha soppresso le Aziende di Promozione Turistica – istituite dall'art. 7 della L.R. n. 23/1996 – e ha demandato le funzioni di informazione e accoglienza turistica all'ARET Pugliapromozione (art. 7, comma 1, lett. j) precedentemente delegate ai Comuni dalla L.R. 11 dicembre 2000, n. 24.

L'art. 7 della L.R. 1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell'Agenzia in parola, tra l'altro, stabilisce che Pugliapromozione "promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e



immateriali, valorizzandone le eccellenze” (lett. a), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale” (lett. e) e “attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio” (lett. f).

Pugliapromozione, a norma dell’art. 2 del Reg. Regionale 13 maggio 2011, n. 9, “promuove la conoscenza e l’attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze” (lett.a); “promuove e qualifica l’offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell’ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l’incontro fra l’offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo” (lett.c), “promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i “turismi” attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi” (lett. d), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale, “svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari” (lett. l); esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l’articolazione organizzativa e l’efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Proloco (lett. j).

A decorrere dal 1° luglio 2013 la L.R. 28 dicembre 2012, n. 45 (art. 40) ha trasferito ai Comuni le funzioni di informazione e accoglienza turistica svolte da Pugliapromozione. La succitata L.R. n. 45/2012 stabilisce inoltre (art. 40, comma 2) che “Restano fermi le funzioni e i compiti di coordinamento attribuiti all’ARET - Pugliapromozione dalla lettera j) del comma 1 dell’articolo 7 e dal comma 4 bis dell’articolo 13 della legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1 (Norme di prima applicazione dell’articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), come modificati dagli articoli 3 e 7 della legge regionale 3 dicembre 2010, n. 18”.

Pugliapromozione svolge ad oggi funzioni e compiti di coordinamento della Rete del Sistema di Informazione e Accoglienza degli Uffici Info-Point turistici promuovendo l’immagine coordinata e l’adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di accoglienza turistica in tutto il territorio regionale.



PRESO ATTO CHE

Con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 la Giunta Regionale ha deliberato di approvare le **Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni**, d'ora innanzi **Linee Guida**, con l'intento di definire gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica locale svolte dagli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale. La necessità di definizione delle suddette **Linee Guida** è contemplata nel Piano Strategico Regionale del Turismo della Puglia approvato con DGR del 14 febbraio 2017, n. 191 che prevede un adeguamento delle precedenti "Linee Guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia" – DGR 20 dicembre 2012, n. 2873 come modificata da DGR 29 gennaio 2013, n. 49, in relazione ai nuovi obiettivi strategici che Pugliapromozione è chiamata a perseguire in materia di accoglienza turistica e in virtù della funzione di coordinamento della Rete Regionale degli Info-Point turistici dei Comuni.

VISTO

l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme sul procedimento amministrativo")

TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1 - Oggetto

Il Comune di _____ e Pugliapromozione, a seguito del rilascio del nulla osta da parte del Servizio Turismo della Regione Puglia, Prot. N. _____ convengono di istituire l'**Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale**, nel rispetto delle clausole previste dalle **Linee Guida** approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017. L'Ufficio Info-Point turistico ha sede all'indirizzo di seguito indicato: via/piazza _____ Località _____
Provincia (__) CAP _____

L'Accordo prevede che l'Ufficio Info-Point turistico sia riconosciuto secondo requisiti di idoneità che tengano conto degli standard minimi di qualità di cui al successivo art. 2. e sia parte della **Rete Regionale**, un sistema integrato e multilivello, coordinato dall'Agenzia Pugliapromozione e strutturato in ambiti territoriali corrispondenti alle aree turisticamente rilevanti della Regione Puglia promosse da Pugliapromozione.



Il presente Accordo, approvato con atto adottato dall'organo comunale competente, indica i tempi, le modalità e ogni altro adempimento connesso all'istituzione e all'attività dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale.

Articolo 2 - Impegni del Comune

Il Comune di _____ con il presente atto, conformemente a quanto stabilito dagli artt. 4, 5 e 6 delle *Linee Guida*, si impegna a:

1. garantire la disponibilità della sede dell'Info-Point turistico in locale idoneo da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ubicato preferibilmente nel centro cittadino o, comunque, in luoghi di affluenza turistica;
2. provvedere al mantenimento dell'Info-Point turistico con risorse proprie;
3. garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio Info-Point turistico, nonché provvedere alle spese relative ai costi di gestione (pulizie, utenze varie, ecc.);
4. assicurare l'adeguamento agli standard qualitativi di cui all'art. 6 delle *Linee Guida* dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
5. assicurare l'adozione di badge e divise identificativi per il personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
6. realizzare e installare adeguata segnaletica dei punti informativi, nel territorio comunale, condividendo la linea estetica con Pugliapromozione;
7. garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
8. garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
9. assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito da Pugliapromozione;
10. fornire a Pugliapromozione 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 (SIRTUR - portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);
11. 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 dall'Osservatorio regionale del Turismo, garantendo la trasmissione dei dati a Pugliapromozione con periodicità mensile;
12. collaborare con gli operatori turistici locali al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, trasferendo informazioni relative alle attività ed azioni svolte da Pugliapromozione nei vari ambiti;



13. raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica e trasmetterli a Pugliapromozione;
14. garantire la gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* secondo quanto stabilito dall'art. 5 delle *Linee Guida*, qui di seguito richiamato:
 - a) le attività di informazione e accoglienza turistica svolte nell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate ad associazioni, società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50), nonché della normativa in materia di trasparenza della pubblica amministrazione e di prevenzione della corruzione (Legge 190/2012, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.);
 - b) i soggetti affidatari della gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico* operano in nome e per conto dell'ente comunale e non possono in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi dell'immagine coordinata della Rete Regionale;
 - c) all'interno dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di *prodotti promozionali del brand Puglia*, solo se previamente e specificamente concordata con Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per Pugliapromozione, l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione;
 - d) per le suddette attività di vendita, è interesse di Pugliapromozione: a) che l'attività di sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili; b) che il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera; c) che i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato;
 - e) all'interno dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* è possibile effettuare interventi di promozione del territorio attraverso l'individuazione di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività:
 - *industrie creative pugliesi*: esposizione di prodotti rappresentativi della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura;
 - *saperi e sapori*: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento *food* in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività



laboratoriali e/o di co-working, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali;

- *fruizione innovativa*: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping, e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio;

f) le attività di cui al precedente comma, ambientate nei locali stessi dell'Info-Point turistico o negli spazi attigui, erogate gratuitamente agli ospiti e opportunamente calendarizzate, ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end, risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-Point stesso;

g) eventuali altre attività, non espressamente richiamate dalle *Linee Guida*, ovvero ogni variazione delle modalità di gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* dovranno essere vagliate e autorizzate dagli uffici regionali competenti e da Pugliapromozione ove coerenti con le *Linee Guida*.

15. Il Comune si impegna altresì a gestire l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicurando il rispetto dei seguenti standard minimi di qualità e di funzionamento, secondo quanto previsto dall'art. 6 delle *Linee Guida*, qui di seguito richiamato:

a) i servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogati dall'Info-Point turistico della Rete Regionale sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di *cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia*, come indicato nella *Carta dei Servizi* allegata alle *Linee Guida*;

b) l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicura la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante "*Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*");

c) le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*");

d) **l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicura l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali;**



- e) **nel periodo estivo (giugno-settembre) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi;**
- f) gli Uffici Info-Point turistici eventualmente istituiti per esigenze stagionali, osservano lo standard minimo di n. 36 ore settimanali nei periodi interessati da maggiore affluenza turistica, come previsto dall'art. 6 comma 7 delle *Linee Guida*.
- g) l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale rispetta scrupolosamente gli orari di apertura dei propri sportelli che vengono preventivamente e adeguatamente resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale sono immutabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle informazioni sui materiali editoriali e sui canali web istituzionali;
- h) all'interno di ciascun Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale è sempre garantita la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office;
- i) l'Ufficio Info-Point turistico rileva i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla *guest satisfaction* connessa alla visita e gestisce gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo;
- j) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici;
- k) gli standard di qualità per ciascun Ufficio Info-Point turistico devono essere codificati nella *Carta dei Servizi*, pubblicata nei locali dell'ufficio oltre che nel sito web del Comune;
- l) il personale addetto al front-office deve essere dotato di badge identificativi e divise dal layout fornito da Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio;
- m) l'Ufficio Info-Point turistico presenta l'immagine coordinata degli arredi e dei segni distintivi. A tal fine utilizza l'Abaco predisposto da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee. L'allestimento estetico interno ed esterno è conforme al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati. Il progetto tecnico ed il capitolato dei lavori sono preventivamente validati da Pugliapromozione;
- n) i segni distintivi che contrassegnano gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa vigente in materia) e per le insegne esterne;



- o) l'Ufficio Info-Point turistico cura le attività di *social customer service* e *social media marketing* attraverso i principali social network; crea e gestisce pagine Facebook e/o Instagram dedicate, coordinandosi con Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica;
- p) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce la distribuzione di materiali editoriali editi da Pugliapromozione e provvede, con proprio personale, all'approvvigionamento;
- q) il personale addetto al front-office partecipa alle iniziative e agli incontri di informazione e formazione che Pugliapromozione organizza ai fini del coordinamento e della diffusione di buone pratiche nella gestione dell'accoglienza turistica.

Articolo 3 – Impegni di Pugliapromozione

Con il presente atto, Pugliapromozione si impegna a:

- a) integrare il punto informativo indicato all'art. 1 del presente Accordo nel sistema degli Info-Point turistici della Rete Regionale coordinato da Pugliapromozione;
- b) fornire assistenza tecnica allo *start-up* dei nuovi Info-Point turistici della Rete Regionale, ivi inclusa l'attività formativa del personale impiegato;
- c) integrare i punti informativi all'interno dei progetti di accoglienza e valorizzazione dell'offerta turistica, realizzati da Pugliapromozione, in quanto punti di raccordo e diffusione di informazioni e servizi funzionali allo svolgimento degli stessi;
- d) verificare ed approvare i materiali informativi e promozionali eventualmente realizzati dal Comune secondo gli *standard* tecnici e grafici adottati dall'Agenzia.

Art. 4 – Clausola di esonero di responsabilità

Il Comune solleva Pugliapromozione da ogni responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare dalle attività oggetto del presente Accordo.

La responsabilità relativa ai rapporti di lavoro del personale impegnato e ai contratti a qualunque titolo stipulati tra il soggetto proponente/eventuali soggetti da questo delegati e terzi fanno capo in modo esclusivo al soggetto proponente, che esonera pertanto espressamente Pugliapromozione da ogni controversia, domanda, chiamata in causa, ragione e pretesa dovesse insorgere.

Articolo 5 – Monitoraggio, annullamento e sospensione dell'Accordo istitutivo

1. La Regione Puglia e l'Agenzia Pugliapromozione potranno effettuare periodicamente interventi di monitoraggio per la verifica dell'osservanza di una o più clausole del presente Accordo al fine di verificare il rispetto di quanto previsto dalle *Linee Guida*.



2. L'Agenzia Pugliapromozione, in conformità a quanto previsto dall'art. 8 delle *Linee Guida*, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere all'annullamento del presente Accordo nei seguenti casi:
 - a) comprovata inadeguatezza della gestione tale da non risultare più conforme a tutti gli standard di qualità e funzionamento richiesti dalle *Linee Guida*;
 - b) accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione del servizio all'utenza e/o violazione di altre norme di legge;
 - c) comportamenti gravemente lesivi dell'immagine della Regione e/o dell'Agenzia Pugliapromozione;
 - d) violazione di leggi nazionali e/o regionali e prescrizioni comunali nell'erogazione del servizio.
3. In caso di mancata osservanza di una o più clausole delle *Linee Guida* l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere alla sospensione dell'Accordo e diffidare il Comune all'immediato adeguamento.
4. Nel caso di ulteriore mancato adeguamento, l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere d'ufficio all'annullamento del presente Accordo e richiedere al Comune, che è tenuto ad adempiere alla richiesta entro e non oltre 30 giorni dalla notifica della stessa, la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale.

Articolo 6 - Durata e validità del presente Accordo

Il presente Accordo è valido per cinque anni a decorrere dalla data di sottoscrizione.

Articolo 7 - Modifiche e integrazioni

Il presente Accordo potrà essere integrato o modificato, previa nuova concertazione tra le parti sottoscriventi nel rispetto di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dalle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.

Art. 8 - Rinvio alle norme generali

Per tutto quanto non previsto dal presente Accordo si rimanda alle norme regionali e nazionali, nonché alle *Linee Guida* approvate dalla Giunta regionale con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.

Articolo 9 - Registrazione

Il presente Accordo è soggetto a Registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 6 del DPR 131/1986 e ss.mm.ii.

LOGO
DEL
COMUNE



Allegati:

- *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”.*
- *“Carta dei Servizi”.*

Luogo e data,

Per il Comune

Per l’Agenzia Regionale del Turismo Il Direttore Generale Ad Interim
