



SCHEMA DI PROTOCOLLO D'INTESA

REGIONE ABRUZZO

E

IL COMUNE DI

SULMONA

Il giorno 13 del mese di dicembre dell'anno 2018

Tra

La Regione Abruzzo, nella persona dell'Assessore al Turismo dott. Giorgio d'Ignazio

E

Il Comune di SULMONA nella persona del

Premesso che:

- la L.R. 26.06.1997 n. 54, come successivamente modificata ed integrata dalla L.R. 3/2018, disciplina l'organizzazione turistica regionale ed attribuisce alla Regione Abruzzo funzioni di programmazione, coordinamento e controllo delle attività e delle iniziative turistiche, dell'immagine e della comunicazione;
- che la Regione Abruzzo, ai sensi dell'art. 23 della L.R. 54/97 recante "Sistema Informativo turistico di destinazione", al fine di garantire un'immagine coordinata della destinazione Abruzzo e sviluppare un sistema di accoglienza turistica moderno ed efficiente, **riconosce, coordina, disciplina, sostiene e controlla** la realizzazione di un sistema informativo turistico regionale costituito da uffici e punti di informazione turistica diversificati per competenze, gamma di servizi, periodo di apertura e strategicità turistica;
- che ai Comuni compete la valorizzazione turistica del proprio territorio, attraverso la realizzazione di interventi finalizzati alla qualificazione del sistema dell'offerta turistica e dei servizi, ivi compresi quelli di informazione, accoglienza ed intrattenimento degli ospiti;

Viste e Condivisi le "Linee Guida per la realizzazione del nuovo Sistema informativo di destinazione (D.I.S.)" ed il Manuale delle Procedure per la gestione degli Uffici di informazione e accoglienza turistica, approvati con la D.G.R. n. 324 del 18.5.2018;

Visto il Piano Strategico del Turismo Abruzzo 2017-2019 approvato con Deliberazione di Consiglio regionale Verb. N. 110/7 del 2.7.2018;

Vista la determinazione dirigenziale DPH002/205 del 27.07.2018 di approvazione delle Linee di indirizzo del personale regionale assegnato agli uffici IAT regionali;

Considerato che:

- tra le azioni strategiche individuate dalla Regione Abruzzo c'è la qualificazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica;
- la Regione Abruzzo intende promuovere la collaborazione sinergica con i Comuni per consentire, in questa fase di transizione, la continuità delle attività che fanno capo agli ex uffici regionali di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e definire modalità condivise per il miglioramento continuo della rete degli uffici;

Ritenuto opportuno condividere azioni congiunte al fine di garantire la qualità dei servizi forniti dagli uffici di informazione e accoglienza turistica in conformità a quanto previsto nelle richiamate Linee guida regionali e nel Manuale delle procedure;

PRESO ATTO della volontà manifestata dal Comune di **SULMONA**, giusta comunicazione prot. 29485 del 19/07/2018 ed acquisito con prot. DPH002/0206311 del 19/07/2018

**Tutto ciò premesso
le parti convengono che**

**Art. 1
(Premessa)**

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente protocollo e lo stesso si inquadra nella collaborazione istituzionale strategica tra la Regione Abruzzo ed il Comune di **Sulmona** , alla quale potranno aderire in seguito altri soggetti pubblici e privati.

**Art. 2
(Oggetto)**

1. Il presente protocollo disciplina, nel rispetto dei ruoli e compiti specificati nelle richiamate leggi regionali e nelle Linee guida regionali, le modalità di raccordo tra la Regione Abruzzo ed il Comune **di Sulmona**, per l' attuazione delle attività connesse alla organizzazione, sviluppo e gestione degli uffici IAT (ex regionali).

**Art.3
(Impegni delle parti)**

1. Nelle more del completamento del percorso di riforma del Sistema informativo turistico di destinazione (D.I.S.), **il Sulmona , si impegna a garantire negli uffici IAT (ex regionali) i servizi** esplicitati nelle Linee Guida regionali e nel Manuale delle procedure approvate con DGR n. 324/2018, come di seguito specificati:

- a) Informazioni sulle risorse storico – artistiche e naturalistiche e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport dell'area di appartenenza e dell'intera regione, indicando orari, localizzazioni ecc;
- b) Informazioni generali sui servizi turistici dell'area di appartenenza e dell'intera regione con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sui servizi sanitari, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità ecc.;
- c) Informazioni sulle strutture ricettive dell'area territoriale di competenza e dell'intero territorio regionale ed informazioni relative anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie svantaggiate;
- d) Distribuzione di materiale cartaceo o multimediale mirato a promuovere la località in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- e) Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e dei servizi turistici per la predisposizione di itinerari di vista personalizzati, fornendo un'informazione imparziale;
- f) Raccolta dati informativi e statistici sui turisti nonché sulla tipologia e caratteristiche dei servizi ed informazioni richieste;
- g) Attività eventuale di vendita e prenotazione dei servizi turistici (biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi, ski pass ecc.), in tutta la Regione, per il tramite della piattaforma di booking regionale nelle modalità e condizioni specificamente previste;
- h) Merchandising, vendita di prodotti tipici, eventuali, nel rispetto delle normative di riferimento;
- i) Attività di collaborazione alla redazione regionale per alimentare gli spazi web gestiti dal Dipartimento Regionale Turismo finalizzata all'aggiornamento ed alla implementazione delle

informazioni turistiche relative al territorio sul DMS, in raccordo con le indicazioni della redazione web regionale;

l) Partecipazione degli operatori agli incontri di formazione che la Regione organizza al fine della buona pratica dell'accoglienza turistica, finalizzati ad uniformare le procedure, raccordarsi con le azioni strategiche della regione Abruzzo nel settore turistico.

2. I servizi di cui al precedente comma 1 possono essere gestiti direttamente dal Comune ovvero tramite l'affidamento ad un soggetto gestore, da individuarsi tra quelli dell'art. 23, l.r.54/97 s.m.i. , selezionato nel rispetto della normativa vigente. In tal caso, il Comune si impegna a comunicare alla Regione i dati dell'ente gestore , utilizzando la modulistica di cui al successivo comma 3, ed a sottoscrivere apposita convenzione con l'ente gestore che disciplina le modalità di svolgimento dei servizi nel rispetto delle indicazioni contenute nelle Linee guida regionali e nel Manuale delle procedure.

3. **Il Comune di Sulmona** , in conformità a quanto disciplinato dalle Linee Guida regionali e dal Manuale, **si impegna a trasmettere** al competente Servizio DPH002 "Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese" – Ufficio Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture ricettive - dph002@pec.regione.abruzzo.it :

a) le comunicazioni e gli aggiornamenti dei dati relativi agli uffici (*referente del Comune, eventuale soggetto gestore, orari di apertura, operatori addetti*) secondo la modulistica predisposta dal competente Servizio DPH002 "Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese";

b) la Carta dei servizi;

c) entro il 31 gennaio di ogni anno un piano contenente:

i) la programmazione delle attività di promozione delle risorse turistiche del territorio in raccordo con le attività di promozione del brand Abruzzo promosse dal Dipartimento Turismo della Regione Abruzzo;

ii) il censimento/aggiornamento delle offerte territoriali (monitoraggio di tutti gli operatori turistici del territorio, delle risorse turistiche locali, delle strutture turistiche ricettive);

iii) le azioni di marketing (creazione e commercializzazione di prodotti turistici specifici improntati alla valorizzazione del territorio);

iv) l'attività di animazione turistica (indicazione delle iniziative da realizzare di sensibilizzazione al patrimonio storico - artistico e all'accoglienza turistica della cittadinanza locale);

v) l'attività di rilevazione dei dati che consentano di tracciare un profilo di visitatori;

d) le informazioni da veicolare negli spazi web gestiti dal Dipartimento Regionale Turismo;

e) entro il 15 ottobre e il 15 maggio di ogni anno, le Relazioni semestrali sulla Customer satisfaction, secondo il format predisposto dal competente Servizio DPH002 "Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese, da trasmettere;

f) entro il 31 gennaio di ogni anno, la Relazione annuale sulle attività svolte, secondo il format predisposto dal competente Servizio DPH002 "Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese da trasmettere;

4. La Regione Abruzzo si impegna a garantire:

- a) **il materiale turistico** promozionale, locale e regionale, di diretta produzione della Regione, nel limite delle disponibilità esistenti. A tale scopo entro il **31 gennaio** di ogni anno l'Ufficio "Accoglienza turistica e classificazione delle strutture ricettive" del competente Servizio DPH002 verifica il materiale promozionale disponibile e predispone un piano di distribuzione dello stesso;
- b) **l'aggiornamento/formazione** del personale addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica degli uffici IAT , ed in particolare sia per le attività di *Front Office* che di *Back Office* ;
- c) **la gestione dei reclami dei turisti** in conformità alle procedure disciplinate dal Manuale. In tal caso i reclami dei turisti devono essere raccolti dall'Ufficio IAT sulla specifica Scheda allegata al Manuale e inoltrata alla Regione Abruzzo - Ufficio " Accoglienza turistica e classificazione delle strutture ricettive" del competente Servizio DPH002 all'indirizzo dph002@pec.regione.abruzzo.it;
- d) **l'aggiornamento delle informazioni** diffuse sul web e applicazioni mobile, tramite la Redazione Web della Regione Abruzzo;
- e) **la gestione dei dati statistici**;
- f) **il monitoraggio e controllo sulle attività degli uffici di informazione e accoglienza turistica**;
- g) **la prima implementazione tecnologica degli uffici IAT (ex regionali)**;
- h) **il coordinamento del sistema informativo turistico di destinazione** favorendo la creazione di una cultura della cooperazione tra i vari soggetti, attraverso l'aggiornamento continuo sulle strategie di sviluppo turistico del territorio e delle attività.

5. Le parti si riservano la facoltà di valutare di comune accordo, sentita la DMC territorialmente competente, l'apertura di altri uffici o punti informativi di carattere stagionale nel rispetto dei criteri di efficienza, economicità ed efficacia del servizio prestato ai turisti.

6. Le parti si impegnano a reperire ulteriori risorse finanziarie da allocare per la gestione e la qualificazione dell'ufficio IAT, anche attraverso la partecipazione a bandi per il reperimento di contributi.

Art.4 (Gruppo di lavoro)

1. Le attività e gli impegni assunti con il presente Protocollo sono sottoposti al controllo da parte di un gruppo di lavoro coordinato dal Servizio regionale DPH002, convocato su iniziativa o richiesta di uno dei sottoscrittori.

Art.5 (Validità)

Il presente Protocollo d'Intesa ha validità di 3 anni a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. Le parti si impegnano ad incontrarsi per il rinnovo dello stesso, prima della scadenza.

Art. 8 (Rinvio)

Per quanto non previsto dal presente protocollo si fa riferimento alla normativa vigente.

Comune di Sulmona
Il Sindaco o un Suo delegato

Regione Abruzzo
Giorgio D'Ignazio
Assessore con delega a Turismo