

LINEE GUIDA

RELATIVE A COMPITI, FUNZIONI, CRITERI, PROCEDURE, AMBITI OPERATIVI E TERRITORIALI DEGLI UFFICI IAT DELLA PUGLIA.

Art. 1

(Oggetto)

1. In attuazione del combinato legislativo di riorganizzazione del sistema turistico regionale (art. 17, comma 1, della Legge Regionale n. 24 del 2000; art. 7, comma 1, lettera "j", della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla Legge Regionale n. 18 del 2011; art. 13, comma 4 bis della Legge Regionale n. 1 del 2002, introdotto dall'art. 7 della Legge Regionale n. 18 del 2011; art. 9, comma 2, della Legge Regionale n. 23 del 1996; art. 2, comma 2, lettera "j" e art. 3, comma 1, lettera "k" del Regolamento n. 9 del 2011 di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia Regionale del Turismo), con il presente documento sono dettate le linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT della Puglia.

Art. 2

(Missione degli Uffici IAT)

1. Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.
2. I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Art. 3

(Visione degli Uffici IAT)

1. La "visione" entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: *"LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE - Puglia quale destinazione turistica in grado di offrire emozioni esperienziali uniche"*.

Art. 4

(Istituzione degli Uffici IAT)

1. Pugliapromozione promuove con i Comuni, accordi di programma finalizzati a istituire nuovi Uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT),

funzionalmente dipendenti dall'Agenzia, previo nulla osta da parte del Servizio Turismo della Regione Puglia.

2. Possono fare istanza a Pugliapromozione per la istituzione di un Ufficio di Informazione e Accoglienza turistica i Comuni, a cui sono delegate le funzioni di informazione e accoglienza turistica in Puglia.
3. Possono partecipare agli accordi istitutivi anche altri Enti Pubblici della Puglia (Enti parco, Enti gestori di beni culturali, etc).
4. L' accordo di cui al comma 1 è approvato con formale atto adottato dall' organo comunale competente e indica i tempi, le modalità , il finanziamento e ogni altro adempimento connesso all' attività degli IAT.
5. Nel determinare i criteri di convenzione i Comuni dovranno, comunque, assicurare la disponibilità della sede e del funzionamento dello IAT a propria cura e onere.
6. Non è consentita, comunque, la costituzione di più IAT nello stesso Comune, se non per esigenze stagionali (ai sensi del successivo articolo 9) o per l'erogazione del servizio anche in prossimità di gate di accesso (aeroporti, porti, stazioni ferroviarie).
7. Alla data di entrata in vigore delle presenti linee guida, sono istituiti Uffici IAT a diretta gestione dell'Agenzia nei Comuni di Bari (BA), Barletta (BA), Brindisi (BR), Fasano (BR), Gallipoli (LE), Lecce (LE), Manfredonia (FG), Margherita di Savoia (FG), Martina Franca (TA), Ostuni (BR), Otranto (LE), San Giovanni Rotondo (FG), Santa Cesarea Terme (LE), Taranto (TA), Trani (BA), Vieste (FG). Pugliapromozione può procedere alla riorganizzazione di compiti e modalità di gestione in accordo con i Comuni interessati.
8. Gli enti partecipanti agli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dell'articolo 9 della Legge Regionale n. 23 del 1996 devono procedere a nuovo accordo con Pugliapromozione ai sensi del comma 1 del presente articolo entro 6 mesi dall'entrata in vigore delle linee guide.
9. Gli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dei precedenti commi dovranno necessariamente prevedere, quali obblighi degli Enti istituenti:
 - garantire la disponibilità dei locali, preferenzialmente all'interno di beni culturali ed ambientali, anche attraverso eventuali accordi precisi con i soggetti gestori;
 - assicurare l'adeguamento dell'allestimento estetico e della organizzazione funzionale dei punti informativi agli standard qualitativi stabiliti dall'Agenzia ed alle linee guida emanate da parte della Giunta Regionale;

- verificare e coordinare con PugliaPromozione la produzione e distribuzione del materiale informativo;
 - fornire a Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotti nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);
 - realizzare adeguata segnaletica, nel territorio comunale, dei punti informativi , condividendone la linea estetica ed il posizionamento con l'Agenzia;
 - coprire i costi relativi alla assicurazione per danni a persone o cose presenti nei locali oggetto della presente convenzione;
 - mantenere aperti e funzionanti a propria cura e onere l'Ufficio IAT per almeno 5 anni.
10. Pugliapromozione può attivare con i Comuni e gli Enti partecipanti agli accordi istitutivi, programmi di interventi finanziari volti a qualificare e implementare i servizi erogati.

Art. 5

(La rete regionale degli IAT)

1. Gli Uffici IAT sono parte della Rete Regionale degli IAT coordinata da Pugliapromozione e organizzata su base territoriale secondo quanto stabilito dal successivo articolo 6.
2. Gli Uffici IAT svolgono la propria attività alle dipendenze funzionali di Pugliapromozione, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, della Legge Regionale n.1 del 2002.
3. Ciascun ufficio IAT eroga informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il sistema informativo regionale (SIR-Tur) ed i portali regionali.
4. La rete regionale degli IAT svolge le proprie funzioni in raccordo sistematico con il sistema regionale delle Pro-Loce e con le singole Pro Loco competenti territorialmente.

Art. 6

(Ambiti territoriali degli IAT)

1. La rete regionale degli Uffici IAT è organizzata per ambiti territoriali corrispondenti alle aree turisticamente rilevanti della Regione Puglia che vengono promosse da Pugliapromozione.

2. Gli IAT operano all'interno di ciascuna area in forte sinergia organizzativa e gestionale, e all'interno della più ampia Rete Regionale. I contenuti informativi e l'immagine estetica rispecchia tale suddivisione territoriale.
3. Le aree turisticamente rilevanti della Puglia sono: Gargano e Daunia; Puglia imperiale; Bari e la costa; Valle d'Itria e Murgia dei trulli; Magna Grecia, Murgia e gravine; Salento.
4. La suddivisione dei Comuni per tali aree, in vigore fino alla istituzione dei Sistemi Turistici Locali di cui alla L.R. n. 1 del 2002, è riportata nella scheda allegata e può essere modificata dalla Regione Puglia o da Pugliapromozione previo accordo o su proposta dell'ANCI.

Art. 7

(Allestimenti, Immagine coordinata e segni distintivi)

1. I segni distintivi, l'immagine coordinata e l'abaco degli elementi di arredo della rete regionale degli Uffici IAT sono quelli predisposti da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata indetto con Determina del DG n. 41 del 2012.
2. Gli enti istituenti gli IAT sono tenuti, in tutti gli interventi successivi all'entrata in vigore delle presenti linee guida, ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.
3. Il progetto tecnico ed il capitolato di lavori degli interventi da realizzare viene preventivamente validato da Pugliapromozione, al fine garantire l'unitarietà dell'immagine della puglia.
4. I segni distintivi che contrassegnano gli uffici di informazione regionale sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa statale in materia), per le insegne esterne e per i contrassegni del personale di contatto in servizio presso gli uffici.
5. Sono fatti salvi tutti gli interventi eventualmente finanziati a valere sul PO FESR 2000/06, misure 6.2 e 4.16 di cui alla Delibera di Giunta Regionale n.898 del 03/06/2008. I lavori e gli adeguamenti ulteriori dovranno risultare compatibili con i succitati interventi.

Art. 8

(Modalità di Gestione)

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica erogati dagli Uffici IAT possono essere affidati ad associazioni, società, consorzi o cooperative aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività.
2. Il personale utilizzato negli uffici di informazione e accoglienza deve possedere la preparazione professionale prevista dagli standard di cui all'articolo 10 .
3. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal Comune o altro Ente partecipante all'accordo istitutivo dello IAT (previo nulla osta da parte di Pugliapromozione) a seguito di procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi; tali servizi sono svolti nel rispetto delle direttive regionali impartite dalla Regione e da Pugliapromozione.
4. Il servizio di informazione locale può essere affidato mediante convenzione ad una Pro-loco operante nella località in cui ha sede l'ufficio. Il servizio integrato su base territoriale di informazione e accoglienza può essere affidato al sistema regionale delle Pro-Loco anche attraverso convenzione con l'UNPLI Puglia, riconosciuta nella legge n. 27/90 della Regione Puglia.
5. I soggetti affidatari dei servizi di cui al presente capo, non possono pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.
6. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche o giuridiche in situazione di conflitto di interessi con il servizio pubblico erogato, e con la effettiva imparzialità dell'informazione erogata al pubblico.
7. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, gli enti istituenti o i soggetti affidatari possono svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc) previo nulla osta dell'Agenzia Pugliapromozione.

Art. 9

(Uffici temporanei e stagionali)

1. Possono essere attivati in via temporanea Uffici IAT, previo accordo con Pugliapromozione, al fine di garantire i servizi di informazione e accoglienza turistica in località interessate da flussi fortemente stagionali o da eventi di particolare attrattività turistica.

2. Tali uffici si conformano alle disposizioni contenute nelle presenti linee guida.

Art. 10

(Standard di qualità nella erogazione dei servizi)

1. Gli enti istituenti sono tenuti a mantenere aperti gli Uffici secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati e resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale sono imm modificabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portare turistico e sui materiali informativi.
2. L'apertura nei periodi estivi e di maggiori afflussi turistici (ponti e festività) deve essere garantito per sette giorni settimanali. E' fatto salvo il rispetto dei profili orari dei dipendenti pubblici.
3. Ogni Ufficio IAT della Puglia deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.
4. Lo standard di qualità di ciascun ufficio IAT deve essere codificato in una "carta dei servizi" allegata all'accordo di cui al precedente articolo 4 e pubblicata nei locali degli Uffici IAT.

Art. 11

(Materiali informativi)

1. Pugliapromozione verifica ed approva i materiali informativi e promozionali realizzati distribuiti negli Uffici IAT, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale.
2. Possono essere distribuiti materiali promozionale forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purchè esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici.

Art. 12

(Cessazione dello IAT)

1. La Regione Puglia può, anche su richiesta di Pugliapromozione, procedere all'annullamento dell'accordo istitutivo dell'ufficio IAT nei seguenti casi:
 - accertata inefficienza del servizio;
 - accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione del servizio all'utenza;
 - mancata osservanza delle presenti linee guida;
 - violazione di leggi nazionali o regionali nella erogazione del servizio all'utenza.

2. In tali casi il servizio turismo della Regione Puglia, sentito il Comune interessato, procede alla revoca del nulla osta di cui all'articolo 4 e richiede all'ente istituyente lo IAT la rimozione dei segni distintivi della rete regionale, che è tenuto ad adempiere.

Art. 13

(Programma FESR)

1. Al raggiungimento degli obiettivi di cui alle presenti linee guida concorre il progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione turistica 2012-14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013 (Azione 4.1.1 – Attivita' A), la cui realizzazione è affidata a Pugliapromozione.
2. Pugliapromozione realizza le attività e gli interventi secondo le presenti linee guida ed il progetto esecutivo approvato dalla Regione Puglia, dando priorità agli Uffici aperti e funzionanti sul territorio regionale.