



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

AVVISO PUBBLICO

PER INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA QUALIFICAZIONE E DEL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI DEI COMUNI CHE ADERISCONO ALLA RETE REGIONALE

Premesso che

La L.R. 11 febbraio 2002, n.1, come modificata dalla L.R. 3 dicembre 2010, n.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



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

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.

Considerato che

Con **DGR n. 50/2016** l’Agenzia Pugliapromozione, in ragione dei compiti istituzionali e delle competenze di ente strumentale, è stata individuata destinataria dell’affidamento del progetto strategico a titolarità regionale relativo alla definizione del Piano Strategico del Turismo;

Con successiva **DGR n. 522 del 19 aprile 2016** è stato approvato l’unico livello di progettazione denominato "Puglia365" relativo alla "Prima attuazione degli indirizzi strategici in materia di Turismo (Piano Strategico del Turismo)", elaborato dall’Agenzia regionale Pugliapromozione per un importo pari ad € 250.000,00, a valere sulle risorse del PAC Puglia 2007/2013 - Linea 4;



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Con **DGR n. 191 del 14 febbraio 2017**, la Giunta Regionale ha deliberato di: approvare il Piano Strategico Regionale del Turismo 2016/2025 denominato “Puglia 365” con i suoi allegati “Schede azioni” e “Business plan”; approvare il “Piano Annuale e Triennale” di Attuazione degli interventi da realizzare a valere sulle risorse dell’Azione 6.8 del POR FESR FSE Puglia 2014-2020 con l’allegato Quadro Economico;

Con Atto del Dirigente della Sezione Turismo n. 55 del 4.5.2017 è stato recepito e approvato il progetto attuativo “*Qualificazione e potenziamento del sistema dell’accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell’offerta*” che richiede una copertura finanziaria pari a € 3.500.000,00;

Nella scheda di attuazione degli interventi, approvata con il sopramenzionato atto dirigenziale, è prevista l’azione A.2.1.1. **QUALIFICAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI COMUNALI DELLA RETE REGIONALE**, con una dotazione finanziaria per il 2017 pari a € 1.100.000,00;

Sin dal secondo trimestre del 2016, parallelamente all’iter del Piano Strategico Regionale del Turismo per l’Asse tematico *Accoglienza*, Pugliapromozione ha avviato indagini qualitative e quantitative volte alla ricognizione ed alla mappatura logica degli uffici preposti all’accoglienza turistica sull’intero territorio regionale. Ciò allo scopo di verificare e supportare l’andamento delle attività svolte dagli uffici aderenti alla Rete Regionale. In particolare, sono state condotte azioni di monitoraggio dei singoli uffici, rilevando per ciascuno, gli elementi di forza e di criticità, le caratteristiche strutturali e gestionali, raccogliendo altresì le istanze degli operatori impegnati nei diversi ruoli e livelli. L’analisi dei dati evidenzia comprovati elementi di criticità del sistema a Rete degli Info-Point turistici comunali, quali la frammentazione della gestione operativa, la scarsa formazione professionale degli addetti al front-office, la disomogeneità dei servizi offerti, la dotazione tecnologica insufficiente.

Coerentemente con gli indirizzi emersi dal Piano Strategico Regionale del Turismo e in linea con le attività progettuali approvate con la succitata DGR n. 191 del 14 febbraio 2017, con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 sono state approvate 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* (di seguito Linee Guida) che stabiliscono gli standard minimi di qualità e di funzionamento che devono caratterizzare gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale.

Pertanto, nelle more dell’iter per l’adeguamento estetico e funzionale degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale da parte dei Comuni, come previsto dall’art. 10 comma 1 delle suddette Linee Guida, questa Agenzia Regionale, in vista dell’imminente stagione estiva, intende procedere a qualificare e uniformare i livelli dei servizi al pubblico del sistema dell’accoglienza turistica locale, attraverso il potenziamento dei suddetti Uffici.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

Si rende noto che con Determinazione del Direttore Generale ad interim n. 184 del 19 giugno 2017, l'Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione ha dato seguito all'approvazione del seguente Avviso Pubblico rivolto ai Comuni pugliesi titolari di Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale con la finalità di realizzare interventi a sostegno della qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica regionale.

Articolo 1 – Finalità

La finalità del presente Avviso è quella di potenziare, uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza turistica locale svolta dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici e aderenti, attraverso la sottoscrizione di appositi accordi con l'Agenzia Pugliapromozione, alla Rete Regionale.

A tal fine, si intende effettuare una ricognizione di proposte progettuali presentate dai Comuni per l'attribuzione di risorse economiche da destinare all'attuazione degli interventi di qualificazione e potenziamento della Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici che saranno realizzati nei seguenti periodi:

- A. Dall'1 agosto al 30 settembre 2017
- B. Dall'1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018

Conformemente a quanto previsto dalle *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* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, gli interventi di qualificazione e potenziamento potranno consistere in:

- a) **prolungamento degli orari di apertura;**
- b) **implementazione delle dotazioni tecnologiche connesse alla comunicazione on-line e alla gestione delle attività di *social media marketing* e *social customer service*;**
- c) **introduzione di figure professionali con competenze specifiche;**
- d) **adozione di badge e divise dal layout coordinato;**
- e) **realizzazione di attività di animazione *on-site* (ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui);**



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

f) **rilevamento informatizzato dei dati sull'affluenza e sull'indice di gradimento.**

Le suddette azioni avranno lo scopo di migliorare la *travel experience* dei turisti/utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi di fidelizzazione e consolidamento della *brand identity*.

In particolare, l'attività di **social customer service e social media marketing** attraverso pagine Facebook e/o Instagram dedicate, è funzionale a garantire l'assistenza agli utenti in tempo reale, intercettando nuovi target e spostando di fatto la conversazione con il turista dal telefono al web. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente dall'Info-Point turistico e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica. La cura, l'attenzione, la tempestività nella risoluzione del problema sono oggi per il turista direttamente proporzionali alla soddisfazione che ne trarrà e al giudizio complessivo sulla destinazione, contribuendo a definirne la reputazione on-line.

In merito alla realizzazione di attività di **animazione on-site**, ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui quali, a titolo esemplificativo, degustazioni, installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriali e ricreative, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali, ecc., erogate gratuitamente a turisti e visitatori e opportunamente calendarizzate (ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end), esse risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-Point turistico stesso, amplificandone gli effetti.

Funzionale al corretto svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica on-desk risulta anche il **rilevamento dei dati** sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste e la gestione informatizzata degli eventuali reclami. Tali informazioni, acquisite digitalmente attraverso specifici strumenti *on-line* costituiscono un riferimento essenziale per gli Enti locali del territorio nella pianificazione delle strategie locali e nella programmazione delle attività di comunicazione e fruizione turistica.

Le proposte progettuali che prevedono la realizzazione dei suddetti interventi di adeguamento, qualificazione e potenziamento dei servizi connessi all'accoglienza turistica on-desk e on-line, saranno preferite in quanto maggiormente in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Turismo della Puglia e con le strategie di marketing adottate dall'Agenzia Pugliapromozione, conformemente alle 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 approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Le attività di social media marketing e/o di animazione on-site potranno essere inserite nel piano di comunicazione curato dall'Agenzia Pugliapromozione, laddove il beneficiario produrrà contenuti testuali, video e fotografici rispondenti al layout grafico fornito dall'Agenzia Pugliapromozione e laddove le suddette attività risultino compatibili, per obiettivi e temi trattati, con la mission istituzionale dell'Agenzia.

Il procedimento si svilupperà, successivamente all'atto di approvazione dell'Avviso e alla relativa prenotazione di impegno delle risorse, nelle seguenti fasi:

- pubblicazione/pubblicità Avviso;
- termini per la presentazione dei progetti e adempimenti da parte dei soggetti partecipanti;
- nomina della Commissione da parte del Direttore Generale di Pugliapromozione;
- verifica di ammissibilità e valutazione dei progetti da parte della Commissione;
- approvazione delle proposte progettuali e impegno delle risorse;
- nota di incarico in favore dei Comuni beneficiari.

Articolo 2 – Soggetti ammissibili

Sono ammessi a presentare proposte progettuali con la finalità di cui all'art. 1 i soggetti di seguito precisati:

1. i Comuni pugliesi titolari di *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*, operativi alla data di pubblicazione del presente Avviso e che abbiano sottoscritto l'Atto di Impegno Unilaterale integrativo dell'Accordo tra ARET-Pugliapromozione e Comune per l'adeguamento estetico e funzionale dell'Info-Point turistico, entro e non oltre la scadenza dei termini di presentazione delle proposte (come specificato al successivo art. 4);
2. i Comuni pugliesi titolari di *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* che abbiano sottoscritto l'Accordo istitutivo di cui all'art. 3 delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 , entro e non oltre la scadenza dei termini di presentazione delle proposte (come specificato al successivo art. 4).

Articolo 3 – Copertura finanziaria

Per la realizzazione degli interventi oggetto del presente Avviso, il budget complessivo a disposizione dell'Agenzia Pugliapromozione è pari a € **1.100.000,00** che sarà così ripartito:

- € **800.000,00** per iniziative da svolgersi dall'1 agosto al 30 settembre 2017 (Periodo A).
- € **300.000,00** per iniziative da svolgersi dall'1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018 (Periodo B).



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

Per ogni iniziativa è previsto un tetto massimo di finanziamento pari a:

- € 13.000,00 per il Periodo A
- € 10.000,00 per il Periodo B

Il budget complessivo sopra indicato potrà essere oggetto di ulteriori implementazioni in considerazione del numero di proposte pervenute.

Art. 4 - Modalità e termini di presentazione delle proposte

I Comuni interessati possono presentare una proposta progettuale per ciascuno dei due periodi sopra indicati. Il Comune potrà avanzare ciascuna proposta progettuale limitatamente ad un solo ufficio di informazione ed accoglienza turistica istituito ai sensi della normativa vigente e delle *Linee Guida* (art. 3, comma 6).

Le singole proposte per i periodi A e B, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso dovranno essere inviate entro e non oltre le ore 12.00 del:

- 17 luglio 2017 per il periodo A
- 30 agosto 2017 per il periodo B

riportando nell’oggetto la seguente dicitura *“Qualificazione Uffici Info-Point Turistici della Rete Regionale 2017”* (specificare Intervento periodo A o B).

La domanda dovrà essere inviata al seguente indirizzo pec: progettispecialipp@pec.it

Articolo 5 – Ammissibilità delle proposte

L’ammissibilità delle proposte pervenute sarà valutata da una Commissione appositamente costituita, nominata dal Direttore Generale dell’Agenzia Regionale Pugliapromozione e composta da n. 3 componenti - di cui uno con funzioni anche di segretario - individuati tra dipendenti del Dipartimento Turismo e dell’Agenzia Pugliapromozione.

La Commissione dovrà provvedere a verificare l’ammissibilità delle proposte sulla base dei seguenti criteri:

- correttezza della presentazione della istanza (rispetto dei tempi e delle modalità di presentazione della domanda);



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

- completezza della proposta corredata da tutta la documentazione richiesta in conformità alle prescrizioni del presente Avviso e alla normativa vigente (format allegati al presente Avviso debitamente compilati e sottoscritti; copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Legale Rappresentante del Comune; eventuale atto di delega corredata da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del delegante e del delegato).

Saranno escluse le domande:

- a. pervenute da Comuni che non abbiano i requisiti richiesti (cfr. art.2);
- b. pervenute dopo i termini di cui al presente Avviso;
- c. incomplete o carenti di documenti.

Articolo 6 – Valutazione delle proposte

Ciascuna proposta ammessa sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione appositamente costituita di cui all’art. 5. La valutazione sarà espressa in **100/100**.

Saranno considerate valide le proposte che raggiungono un punteggio pari o superiore a 60.

Nell’assegnazione del punteggio, saranno valutate dapprima alcune caratteristiche strutturali, funzionali, ambientali e logistiche degli Uffici Info-Point turistici, rappresentate dai seguenti indicatori:

INDICATORE	punti
Aspetti estetici e funzionali dell’Info-Point turistico alla data di pubblicazione del presente Avviso: rispetto degli <i>standard minimi di qualità</i> previsti dalle Linee Guida approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, art. 6.	20

INDICATORE	punti max
Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2016	10

Per l’assegnazione del punteggio relativo all’indicatore “**Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2016**” si farà riferimento ai dati forniti dall’Osservatorio Regionale del Turismo di Pugliapromozione relativi agli arrivi turistici per Comune nell’anno 2016 sulla base dei parametri indicati nella tabella seguente:

Arrivi totali annuali per Comune	punti
Da 40.001 e oltre	10
Da 15.001 a 40.000	8
Da 6.001 a 15.000	6



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Da 2.001 a 6.000	4
Da 0 a 2.000	2

Si passerà, quindi, alla valutazione delle proposte secondo i seguenti criteri:

CRITERI DI VALUTAZIONE	punti max
a. Front-office e apertura al pubblico. Qualità della proposta relativamente al potenziamento dell’orario di apertura rispetto all’attività ordinaria svolta dall’Info-Point turistico.	20
1. Attività on-desk. Qualità e coerenza dell’articolazione della proposta relativamente a numero e mix di unità impiegate e rispettive competenze linguistiche.	10
2. Animazione on-site. Numero e qualità delle iniziative proposte, cronoprogramma, e coerenza con la vocazione/identità del territorio.	15
3. Immagine coordinata del personale. Adozione di badge e divise identificativi del personale secondo format condiviso e congruità della fornitura.	10
4. Social customer service e social media marketing. Efficacia dell’attività di comunicazione on-line e articolazione del piano editoriale social.	10
5. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente e/o azioni di co-marketing.	5

Per l’assegnazione del punteggio relativo al criterio di valutazione **a. “Front-office e apertura al pubblico”** la Commissione farà riferimento alle tabelle sottostanti, atteso che con il presente Avviso si intende perseguire l’obiettivo di uniformare il servizio di informazione e accoglienza turistica su tutto il territorio regionale, garantendo agli utenti una maggiore omogeneità dei livelli dei servizi offerti al pubblico.

Orari e giorni di apertura dall’1 agosto al 30 settembre 2017 (Periodo A)	Punti
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	20
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	10
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Orari e giorni di apertura dall’1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018 (Periodo B)	Punti
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	20
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	10
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	5



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

Per l’assegnazione del punteggio relativo ai criteri di valutazione da 1 a 5 la Commissione, al fine di porre in relazione il giudizio di valutazione ed i punteggi stabiliti per ciascun criterio, utilizzerà la seguente tabella:

Valutazione	Coefficienti di valutazione
Eccellente	1,0
Ottimo	0,9
Buono	0,8
Discreto	0,7
Sufficiente	0,6
Mediocre	0,5
Non adeguato	0,3
Non valutabile	0,0

L’Agenzia Pugliapromozione si riserva di apportare variazioni insindacabili alle proposte pervenute in ordine all’ammissibilità delle spese e alla congruità del preventivo economico presentato.

La proposta è da ritenersi approvata a seguito di formale comunicazione da parte del RUP.

Articolo 7 – Accordo tra Agenzia e Comuni e vincolo di scopo

L’Agenzia Pugliapromozione stipulerà un Accordo (ex art. 15 Legge n. 241/1990) con i Comuni destinatari del finanziamento ai fini del presente Avviso.

Il finanziamento assegnato deve essere destinato inderogabilmente agli scopi relativi al potenziamento e alla qualificazione degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, secondo quanto stabilito nel presente Avviso.

Per verificare la corretta destinazione delle risorse riconosciute ai Comuni per le finalità anzidette, l’Agenzia Pugliapromozione svolgerà opportuni controlli, riservandosi la facoltà di revocare il contributo richiesto ovvero richiederne la restituzione in caso di gravi inadempienze.

Articolo 8 – Attività di rilevazione dati e monitoraggio

In conformità con quanto previsto dall’art. 4 comma k delle *Linee Guida*, dovrà essere garantita l’attività di reportistica e monitoraggio mediante la somministrazione di questionari relativi alla profilazione dei turisti, alla tipologia di informazioni richieste, al gradimento del servizio. Tale rilevazione, che coinvolgerà gli operatori dell’Info-Point e i turisti che usufruiranno del servizio, avverrà sia attraverso strumenti software e/o file elettronici sia attraverso supporto cartaceo, sulla base delle indicazioni fornite dall’Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione. Le informazioni raccolte mediante la somministrazione dei questionari



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

dovranno essere trasmesse all’Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile attraverso caricamento/data entry su apposito software per le indagini on-line predisposto dall’Agenzia.

Articolo 9 – Ammissibilità delle spese

Le spese ammissibili a contribuzione finanziaria sono definite a livello nazionale (sulla base di quanto previsto dal Reg. (UE) n. 1303/2013, recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale FESR, sul Fondo Sociale Europeo FSE e sul Fondo di Coesione), dal Decreto del Presidente della Repubblica, n. 196 del 3 ottobre 2008.

In particolare, saranno ritenute ammissibili le seguenti spese:

- personale;
- servizio di animazione on-site (all’interno dell’Info-Point turistico o negli spazi attigui) quali, a titolo esemplificativo installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriale e ricreativa, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali;
- fornitura di badge e divise come da layout estetico allegato al presente Avviso;
- progettazione, nella misura massima del 7% rispetto al valore complessivo del progetto;
- stampa di materiale promozionale;
- strumenti informatici/software per il rilevamento dati e la gestione informatizzata dei reclami;
- dotazioni tecnologiche quali pc funzionali all’espletamento dell’attività di comunicazione on-line (la spesa imputata farà riferimento esclusivamente alla quota di ammortamento del bene per annualità 2017 come da tabelle fiscali del Ministero dell’Economia e delle Finanze).

Articolo 10 - Tempi di erogazione delle risorse

I pagamenti sono disposti ed effettuati da Pugliapromozione previa trasmissione, da parte del Comune, della domanda di pagamento e della documentazione richiesta per attestare le spese effettivamente sostenute e comunque nel rispetto di quanto previsto dal “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”(allegato al presente Avviso).

Il pagamento degli importi spettanti al Comune a titolo di rimborso è così ripartito:

a) prima anticipazione, pari al 40% dell’importo assegnato, a seguito della comunicazione dell’avvio delle attività da parte del soggetto attuatore e della presentazione della documentazione richiesta secondo le modalità indicate nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”;

b) saldo, pari al restante 60%, a completamento delle attività. Il saldo finale è corrisposto al Comune dietro presentazione della documentazione indicata nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

L’erogazione delle risorse a valere sulle risorse POR Puglia FESR FSE 2014-2020 è comunque subordinata all’effettiva e materiale erogazione a favore di Pugliapromozione delle corrispondenti somme da parte della Regione Puglia, ente finanziatore. Pertanto, ogni mandato di pagamento in favore del Comune aggiudicatario sarà emesso successivamente all’accredito delle risorse da parte della Regione Puglia.

Articolo 11 - Adempimenti per la rendicontazione

Il Comune è tenuto a rendicontare la totalità delle spese effettivamente sostenute secondo le modalità indicate nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.

L’Agenzia Pugliapromozione riconoscerà ai soggetti proponenti le spese ritenute ammissibili, previa verifica della documentazione di rendicontazione presentata.

La rendicontazione del progetto finanziato dovrà pervenire esclusivamente a mezzo pec all’indirizzo progettispecialipp@pec.it **entro e non oltre il termine perentorio di 30 giorni** dalla data di realizzazione delle attività.

Le economie rivenienti dal progetto rimangono nella disponibilità della Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione.

Le spese non ammissibili ai sensi della normativa vigente rimangono a carico del soggetto affidatario.

Articolo 12 - Controlli e verifiche

Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo, con le modalità che riterrà opportune, verifiche e controlli sullo stato di avanzamento delle attività da realizzare. Tali verifiche non sollevano il Comune dalla responsabilità della diligente e tempestiva esecuzione delle attività concordate. Nel caso si accerti il mancato rispetto della normativa comunitaria, nazionale e regionale, salva l’eventuale rilevanza penale, si procede alla revoca del contributo previsto a titolo di rimborso e al recupero delle somme già corrisposte.

In caso di verifica, in sede di controllo, del mancato e pieno rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, anche se non penalmente rilevanti, si procederà a dichiarare la decadenza dell’importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche
CUP B39D17004890009

Articolo 13 - Durata del presente Avviso

Il presente Avviso, nei limiti di budget indicato, ha validità per iniziative da svolgersi nel periodo intercorrente tra l’1 agosto 2017 e il 15 gennaio 2018.

Il presente Avviso sarà pubblicato: sul BURP, sul sito istituzionale della Regione Puglia - www.regione.puglia.it e sul sito www.agenziapugliapromozione.it.

È facoltà dell’Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione modificare, anche prima della scadenza, il presente Avviso con le stesse modalità di pubblicazione.

Articolo 14 - Sportello di affiancamento

È prevista l’istituzione di uno sportello composto da dipendenti dell’Agenzia Pugliapromozione dislocati presso le sedi territoriali per dare supporto ai Comuni nella fase di elaborazione della proposta progettuale, presentazione della domanda, esecuzione del progetto e rendicontazione della spesa.

I riferimenti del personale preposto sono i seguenti:

Sede Bari: Giacomo Castellana 080.524.23.61

Sede Brindisi: Giancarlo Zullino 0831.56.21.26

Sede San Giovanni Rotondo: Luigi Fusco 0884.70.88.06

Sede Lecce: Stefania Caione 0832.31.41.17

Sede Taranto: Giuseppe Moro 099.45.32.397

Sede Trani: Luisa Rinaldi 0883.58.88.30

Articolo 15 - Ulteriori informazioni

Il Rup del presente procedimento è la dott.ssa Miriam Giorgio. Recapito telefonico 080-5821412.

Il Direttore dell’Esecuzione è la dott.ssa Carmela Antonino. Recapito telefonico 080-5821415.

Per ulteriori informazioni o chiarimenti sulla presente procedura, i soggetti interessati potranno inviare una mail all’indirizzo valorizzazione@viaggiareinpuglia.it specificando in oggetto “Chiarimenti Avviso progetti qualificazione e potenziamento servizio informazione e accoglienza turistica” oppure telefonare al numero 080-5821423, nei giorni dal lunedì a venerdì, dalle ore 10.30 alle ore 16.00 entro e non oltre il giorno 14 luglio 2017 – ore 12.00 per il periodo A e 11 agosto 2017 – ore 12.00 per il periodo B.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Allegati al presente Avviso:

A) Documentazione di riferimento

- A.1 *“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”.*
- A.2 *“Carta dei Servizi”.*
- A.3 *“Linee Guida per la social customer service”.*
- A.4 *“Layout badge e divise”.*
- A.5 *“Format Questionario Customer”.*

B) Schemi di Accordo

- B.1 *“Atto di impegno unilaterale integrativo dell'Accordo tra ARET - Pugliapromozione e Comune di _____ del _____”.*
- 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”.*
- B.3 *“Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.*

C) Modulistica

- C.1 *“Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell' Ufficio Info-Point”.*
- C.2 *“Domanda di partecipazione all'Avviso”.*
- C.3 *“Format per la presentazione del piano finanziario consuntivo”.*
- C.4 *“Autocertificazione sulla tracciabilità dei flussi finanziari”.*
- C.5 *“Domanda di pagamento prima anticipazione”.*
- C.6 *“Domanda di pagamento finale”.*
- C.7 *“Attestazione finale del Legale Rappresentante”.*
- C.8 *“Prospetto rendicontazione analitica delle spese”.*



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Il presente Avviso è finalizzato alla ricognizione dei progetti per la qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica regionale e non è in alcun modo vincolante per l'Agenzia Pugliapromozione, che si riserva la possibilità di dare seguito all'attuazione dei progetti ritenuti validi e, comunque, accertata l'assenza di cause ostative connesse alla attuazione del programma POR Puglia FESR FSE 2014-2020.

Bari, 19 Giugno 2017

Il Direttore Generale ad interim
dott. Matteo Minchillo