

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
SENZA IMPEGNO DI SPESA**

N. 1709 del 24/07/2023

AREA SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE
SERVIZIO TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA UFFICIO COMUNE TURISMO

OGGETTO: CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA - APPROVAZIONE MODULISTICA PER LA PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RICONOSCIMENTO/CONFERMA DELLA QUALIFICA

Il Dirigente/Funziionario delegato

DECISIONE

- 1) Approva la modulistica per la presentazione delle richieste di riconoscimento/conferma della qualifica dei servizi di informazione e accoglienza turistica, di cui agli allegati 1), 2) e 3) parti integranti e sostanziali della presente determinazione;
- 2) Prende atto delle modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna con D.G.R. n. 1223/2023 alla D.G.R. n. 2188/2022, che vengono recepite, con finalità ricognitiva, nei “*Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento*” del Territorio Turistico Bologna-Modena - approvati con Atto del Sindaco metropolitano n. 177/2023 del 18/07/2023 - quale testo coordinato costituente allegato 4) alla presente determinazione;
- 3) Dispone di dare idonea pubblicazione agli allegati 1), 2), 3) e 4) alla presente determinazione per consentire la presentazione delle richieste di conferma o nuovo riconoscimento della qualifica entro la data del 15 settembre 2023 ai fini dell’accesso al Programma turistico di promozione locale (PTPL) del Territorio turistico per l’anno 2024;
- 4) Dà atto che avverso il presente provvedimento è esperibile ricorso al TAR di Bologna nel termine di 60 giorni o in alternativa ricorso straordinario al Capo di Stato nel termine di 120 giorni,

entrambi decorrenti dalla data di notifica o comunicazione dell'atto o dalla piena conoscenza di esso.

MOTIVAZIONE

La L.R. n. 4 del 25 marzo 2016 “Ordinamento turistico regionale - Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7” ha previsto l'istituzione delle Destinazioni turistiche, stabilendone i compiti e le funzioni. La Regione Emilia-Romagna, in considerazione della funzione fondamentale di promozione e coordinamento dello sviluppo economico prevista per le città metropolitane all'art. 1, comma 44, lett. e) della L. 7 Aprile 2014 n. 56, ha riconosciuto – con delibera di Giunta n. 2175 del 13/12/2016 – alla Città metropolitana di Bologna un ruolo conforme a tale funzione, identificandola come Destinazione turistica del territorio metropolitano.

Successivamente, con L.R. n. 8/2021 “Disposizioni collegate alla legge di assestamento e prima variazione generale al Bilancio di previsione della Regione Emilia-Romagna 2021-2023”, la Regione ha modificato la precitata L.R. n. 4/2016, prevedendo la facoltà per la Città metropolitana in veste di Destinazione turistica e per la Provincia di Modena, di procedere alla valorizzazione di un Territorio Turistico unitario, al fine di attuare congiuntamente i progetti di marketing e promozione turistica nell'ambito del Programma di promo-commercializzazione turistica (PPCT), nonché il Programma turistico di promozione locale (PTPL). È dunque maturata, per la Città metropolitana di Bologna in funzione di Destinazione Turistica e per la Provincia di Modena, la scelta strategica di dare attuazione al nuovo Territorio Turistico Bologna-Modena¹, secondo le modalità previste dal nuovo art. 12 bis della L.R. n. 4/2016.

Nel quadro normativo e istituzionale derivante dalla L.R. n. 4/2016 e ss.mm.ii., la Regione conferisce alle Destinazioni turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena l'esercizio delle funzioni e attività amministrative relative al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza al turista, che i Comuni e Unioni di Comuni esercitano nell'ambito della valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio. In particolare, secondo quanto previsto all'art. 4, comma 1, lettera a) della L.R. n. 4/2016, Comuni e Unioni di Comuni sono tenuti ad assicurare i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprendono l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale.

¹ Si vedano le Deliberazioni del Consiglio metropolitano n. 34/2021 recante “Adozione delle linee di indirizzo per l'avvio del percorso volto a definire un Territorio Turistico comprendente i territori della Città metropolitana di Bologna e della Provincia di Modena” e l'atto della Provincia di Modena n. 148 del 28/09/2021 con il quale il Presidente ha disposto di attuare congiuntamente alla Città metropolitana di Bologna, in funzione di Destinazione turistica, i progetti di marketing e promozione turistica ai fini della valorizzazione del Territorio Turistico Bologna-Modena ai sensi dell'art. 12 bis della L.R. n. 4/2016 e ss.mm.ii.

In tale contesto, la Regione contribuisce alla gestione dei servizi di accoglienza turistica tramite i Programmi turistici di promozione locale² e attraverso la realizzazione di strumenti informatici e dei necessari processi di digitalizzazione; la Giunta regionale stabilisce inoltre i criteri e le modalità organizzative del Sistema regionale dei servizi di accoglienza e di informazione turistica individuando altresì le funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena³.

Con la definizione del nuovo assetto a seguito dell'approvazione della L.R. n. 4/2016 e successive modificazioni, la Regione ha ravvisato l'opportunità di procedere ad un complessivo rinnovamento del Sistema dei servizi di informazione e accoglienza turistica, precedentemente definito con D.G.R. n. 956/2005 nell'ambito della previgente normativa⁴ e con criteri in parte non più attuali.

La Regione ha pertanto provveduto con Deliberazione di Giunta regionale n. 2188/2022, ad approvare nuovi criteri attuativi in grado di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei visitatori e di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema, da realizzare attraverso una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una devoluzione verso altre forme organizzative di tipo innovativo.

Il nuovo sistema ha infatti superato la distinzione fra Uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) e Uffici di informazione turistica (UIT) di cui alla previgente D.G.R. n. 956/2005, a favore di un'organizzazione più dinamica che comprende oltre al modello di Uffici IAT (IAT-Reservation se effettuano il servizio di prenotazione) anche nuove forme di punti informativi (Welcome room, IAT digitali e IAT diffusi), consentendo di diversificare le scelte in rapporto alle esigenze e caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

Pur definendo criteri e requisiti omogenei in base alle diverse tipologie di Uffici turistici su tutto il territorio regionale, la D.G.R. n. 2188/2022 ha demandato alla competenza delle Destinazioni turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione sulla base delle esigenze dei territori e a provvedere alla qualificazione e al riconoscimento.

Con Atto del Sindaco metropolitano n. 177/2023 e Atto del Presidente della Provincia di Modena n. n. 131/2023 sono stati pertanto approvati i *“Criteri e le modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento”* del Territorio Turistico

² Si veda l'art. 7, comma 2, lettera b) della L.R. n. 4/2016, che prevede che la Regione contribuisca al finanziamento dei Programmi di attività delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di cui all'art. 6, comprensivi dei:

- Progetti di marketing e promozione turistica in particolare per il mercato italiano;
- Programmi turistici di promozione.

³ Art.13 della L.R. 4/2016.

⁴ L.R. n. 7/1988 recante *“Organizzazione turistica regionale - interventi per la promozione e commercializzazione turistica - abrogazione delle leggi regionali 5 dicembre 1996, n. 47, 20 maggio 1994, n. 22, 25 ottobre 1993, n. 35 e parziale abrogazione della L.R. 9 agosto 1993, n. 28”*, abrogata con la L.R. n. 4/2016.

Bologna-Modena, che ha recepito il modello regionale integrando alcuni aspetti di dettaglio che la stessa D.G.R. n. 2188/2022 ha demandato espressamente alla declinazione dei singoli territori.

Tutto ciò premesso, con la presente determinazione, si procede ad approvare la modulistica per la presentazione delle domande di riconoscimento/conferma della qualifica dei nuovi servizi di Accoglienza e Informazione Turistica, nell'ambito della riforma di cui alla D.G.R. n. 2188/2023 e ss.mm.ii, composta da:

- Allegato 1) Modulo di domanda per il riconoscimento/conferma della qualifica di Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica (IAT/IAT-R);
- Allegato 2) Dichiarazione relativa al possesso di requisiti di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii. da parte di personale di ruolo del Comune/Unione di Comuni;
- Allegato 3) Modulo di domanda per il riconoscimento della qualifica di altri Servizi di Accoglienza e Informazione Turistica (Welcome room, IAT digitali e IAT diffusi).

Si precisa che i contenuti generali della citata modulistica sono stati condivisi all'interno del gruppo di lavoro tra i delegati delle Destinazioni turistiche, del Territorio Turistico e di Apt Servizi Emilia - Romagna, costituito dalla Regione Emilia-Romagna con determinazione del Dirigente n. 6610/2023 per accompagnare il processo di sperimentazione del nuovo assetto. Il Territorio Turistico ha poi provveduto ad integrare alcuni aspetti di dettaglio in linea con le proprie declinazioni e specificità territoriali.

Con la presente determinazione, si prende inoltre atto che, con D.G.R. n. 1223/2023 la Regione Emilia Romagna ha apportato modifiche ed integrazione alla precedente D.G.R. n. 2188/2023⁵. Si è ritenuta l'opportunità, al fine di mettere a disposizione dell'utenza tutte le informazioni necessarie in un unico testo di riferimento, di recepire le modifiche apportate dalla D.G.R. n. 1223/2023 all'interno dei *“Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento”* del Territorio Turistico Bologna-Modena, articolandole nel testo coordinato costituente allegato 4) alla presente determinazione.

Si dispone pertanto di dare idonea pubblicazione agli allegati 1), 2), 3) e 4), per consentire la presentazione delle domande di conferma o nuovo riconoscimento della qualifica entro la data del 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al Programma turistico di promozione locale (PTPL) del Territorio turistico per l'anno 2024.

Valutato l'atto di conferimento dell'incarico di elevata qualificazione in atti al PG. n. 40651/2023, lo scrivente funzionario è competente all'adozione del presente atto⁶.

⁵ Si veda la comunicazione della Regione Emilia-Romagna in atti al PG. n. 44583/2023.

⁶ Cfr. art.10 D.lgs n. 267/2000.

Allegati:

- Allegato 1) *Modulo di domanda per il riconoscimento/conferma della qualifica di Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica (IAT/IAT-R);*
- Allegato 2) *Dichiarazione relativa al possesso di requisiti di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii. da parte di personale di ruolo del Comune/Unione di Comuni;*
- Allegato 3) *Modulo di domanda per il riconoscimento della qualifica di altri Servizi di Accoglienza e Informazione Turistica (Welcome room, IAT digitali e IAT diffusi).*
- Allegato 4) *Testo coordinato con D.G.R. n. 1223/2023 dei “Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento” del Territorio Turistico Bologna-Modena.*

Bologna, 24/07/2023

Firmato digitalmente
STANZANI MICHELANGELO⁷

⁷ Documento prodotto e conservato in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del 'Codice dell'Amministrazione Digitale' nella data risultante dai dati della sottoscrizione digitale. L'eventuale stampa del documento costituisce copia analogica sottoscritta con firma a mezzo stampa predisposta secondo l'articolo 3 del D.lgs. 12 febbraio 1993, n. 39 e l'articolo 3bis, comma 4bis del Codice dell'amministrazione digitale.



Spett.le
Territorio Turistico Bologna-Modena

Invio a mezzo Pec ad entrambi i seguenti indirizzi:

cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it

provinciadimodena@cert.provincia.modena.it

Oggetto: Domanda per il riconoscimento/conferma della qualifica di Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio situato presso il Comune di

(Dichiarazione sostitutiva – artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000)

Il sottoscritto NOME E COGNOME, nato a il, in qualità di legale rappresentante del Comune di, residente per la carica presso

INOLTRA RICHIESTA DI RICONOSCIMENTO/CONFERMA DELLA QUALIFICA DI

- UFFICIO DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE TURISTICA (IAT)
denominato.....
- UFFICIO DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE TURISTICA RESERVATION (IAT-R)
denominato.....

consapevole delle responsabilità penali di cui all'art. 76 del T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. n. 445/2000) ed informato ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 come da informativa in calce, **rispetto ai parametri previsti di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm. e ii., dichiara:**

Localizzazione e recapiti:

Indirizzo	
Comune	
Telefono	
E-mail	

Sito web	
Account googlemybusiness attivo	

Referente Tecnico del Progetto:

Cognome e Nome	
Funzione	
Recapito telefonico	
Cellulare	
E-mail	

Modalità di gestione:

Diretta
 Forma aggregata con altri Comuni o Unioni di Comuni
 In concessione a:
(indicare la denominazione del soggetto al quale i servizi sono stati dati in concessione)

- Soggetto pubblico
- Soggetto privato
- Organismo associativo a capitale misto pubblico-privato (Società d'Area), ecc...

Con scadenza concessione al _____

Accessibilità e normative di sicurezza:

L'ufficio è accessibile in ottemperanza alla normativa di riferimento
 I locali e gli impianti ottemperano alle normative in materia di sicurezza

Apertura:

Periodi di apertura annuale (almeno 8 mesi o 240 giorni)	
Periodo di massima affluenza (almeno 5 mesi o 150 giorni)	
Altri periodi	

Orari di apertura suddivisi nei periodi	
Massima affluenza IAT-R (almeno 6 ore giornaliere tutti i giorni, con possibilità di orario spezzato o orario continuato) IAT (almeno 6 ore giornaliere 6 giorni su 7, con possibilità di orario spezzato o orario continuato, il giorno di chiusura deve essere infrasettimanale)	
Altri periodi	
In orario di chiusura è garantito il reperimento delle informazioni attraverso le seguenti modalità (sito web, mail, numero di cellulare, applicazione multimediale, ecc...)	

Personale:

Numero di addetti Standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • IAT-R presenza quotidiana di almeno 2 persone contemporaneamente nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 mesi all'anno • IAT presenza quotidiana di almeno 1 persona nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 mesi all'anno uguale a prima 	<i>Specificare nominativi, ruolo e tipologia di contratto:</i> – Operatore n. ____: _____ – Operatore n. ____: _____ – Operatore n. ____: _____
---	--

Skill professionali:

OPERATORE 1	
Laurea/master/abilitazione/diploma ecc. sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm. e ii) (specificare)*	
Lingua inglese: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	
Altra lingua: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	
Indicare eventuali percorsi e/o esperienze professionali maturate al fine di dimostrare una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento.	

OPERATORE 2	
Laurea/master/abilitazione/diploma ecc. sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm. e ii) (specificare)*	
Lingua inglese: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	
Altra lingua: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	

Indicare eventuali percorsi e/o esperienze professionali maturate al fine di dimostrare una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento.	
---	--

OPERATORE N.	
Laurea/master/abilitazione/diploma ecc. sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm. e ii) (specificare)*	
Lingua inglese: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	
Altra lingua: livello posseduto e relativo titolo attestante (specificare)*	
Data titolo attestante	
Indicare eventuali percorsi e/o esperienze professionali maturate al fine di dimostrare una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento:	

* Nel caso in cui il personale già impiegato non possieda i requisiti previsti ai precedenti punti barrare una delle seguenti caselle:

1) personale impiegato presso il soggetto gestore

<input type="checkbox"/>	Dichiaro che, con riferimento agli operatori identificati nelle tabelle sopra riportate con i nr. ---, ----, ----, tale personale, non in possesso di specifici titoli comprovanti l'ottemperanza dei requisiti che precedono, risulta già impiegato sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore.
--------------------------	---

2) personale di ruolo presso il Comune/Unione dei Comuni

<input type="checkbox"/>	Dichiaro che, con riferimento agli operatori identificati con i nr. ---, ----, ---- nelle tabelle sopra riportate, di ruolo del Comune/Unione dei Comuni, tale personale è già impiegato presso l'ufficio e non in possesso di specifici titoli comprovanti l'ottemperanza dei requisiti che precedono. Si allega/allegano alla presente specifica/specifiche dichiarazione/i volta/e ad attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa
--------------------------	---

dell'acquisizione, da parte del personale, dei suddetti requisiti nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii.

Servizi offerti:

Informazione e assistenza ai turisti
Materiale di informazione e promozione turistica
Wi-Fi aperto e gratuito
Vendita pubblicazioni, merchandising, prodotti tipici

Eventuale breve descrizione delle modalità di collaborazione con la Redazione Locale di riferimento	
---	--

Requisiti aggiuntivi per lo IAT R:

Il seguente soggetto, _____operante all'interno dello IAT R sulla base di specifico contratto, è autorizzato all'esercizio di agenzia di viaggio a far data da _____

Estremi autorizzazione all'esercizio _____

L'ufficio è contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale

L'ufficio è sede di Redazione Locale del Sistema Informativo Regionale (SITur)

Aggiungere dati di sintesi della redazione locale (nome, sito, comuni aggregati)

Nel caso in cui l'ufficio non risulti sede di Redazione Locale del Sistema Informativo Regionale (SITur), lo IAT è collegato e fa capo alla seguente Redazione Locale

Si evidenzia inoltre che il nostro punto informativo persegue le finalità condivise volte alla:

- **Omogeneità** relativamente ai periodi, agli orari di apertura e alla tipologia di servizi offerti, in modo tale che la gamma dei servizi offerta vada oltre la fornitura di informazioni e di servizi di accoglienza per arrivare anche alla promo-commercializzazione delle esperienze turistiche;
- **Specializzazione** dell'offerta fortemente legata al territorio di riferimento in merito a informazioni, servizi ed esperienze;
- **Vicinanza** rispetto al luogo dove il turista effettivamente soggiorna.

Il sottoscritto si impegna inoltre a raccogliere e diffondere le informazioni inerenti alla nostra località e la nostra area di riferimento nel rispetto della garanzia di pari opportunità di tutti gli utenti e nel rispetto, per gli operatori locali, dei principi di trasparenza, completezza, equità, imparzialità e attendibilità.

Il sottoscritto si impegna inoltre ad adeguare il servizio all'immagine coordinata della Regione Emilia-Romagna e del Territorio Turistico Bologna-Modena, una volta approvata e messa a disposizione.

La/Il Legale rappresentante

.....
(Documento firmato digitalmente)

Allegati

- All. 1 Eventuale dichiarazione/i volta/e ad attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate;
- All. 2 Planimetria locali con indicazione dei mq. attualmente occupati;
- All. 3 CV degli addetti.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(resa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Città metropolitana di Bologna

1. Premessa

La Città metropolitana di Bologna, in qualità di titolare del trattamento, è tenuta a fornire alcune informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali dell'interessato, secondo quanto previsto dall'art.13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e dall'art. 14 del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali.

2. Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa, è la Città metropolitana di Bologna, con sede in Bologna, via Zamboni n. 13, CAP 40126, cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it.

3. Responsabile della protezione dei dati

La Città metropolitana di Bologna ha designato quale responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.c.p.A. che ha individuato quale referente Minghetti Anna Lisa

Lepida S.c.p.A. - C.F./P.IVA: 02770891204

indirizzo: Via della Liberazione n. 15 - 40128 Bologna - Italia

e.mail: dpo-team@lepida.it

PEC: segreteria@pec.lepida.it

4. Soggetti autorizzati al trattamento

I dati personali sono trattati dai componenti dell'Area sviluppo economico e sociale - Servizio Territorio Turistico Bologna-Modena Ufficio comune turismo - autorizzati al trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi volti alla concreta tutela dei dati personali.

5. Finalità del trattamento e conoscibilità

Il trattamento dei dati personali forniti è finalizzato esclusivamente allo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento europeo n. 679/2016, non necessita del suo consenso. In particolare, i dati saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività connesse alla conferma/riconoscimento della qualifica di servizi di accoglienza e informazione turistica nell'ambito della riforma di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii.

6. Destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere oggetto di comunicazione alla Provincia di Modena nell'ambito delle funzioni condivise come Territorio Turistico, secondo le modalità previste dall'art. 12 bis della L.R. n. 4/2016.

7. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

8. Periodo di conservazione

I dati sono conservati per un periodo pari a 36 mesi e comunque non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, la prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che forniti di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

9. Diritti degli interessati

L'interessato ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali che lo riguardano, chiederne la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento e ha inoltre diritto di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano.

Ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal capo III del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali a favore dell'interessato possono essere rivolte alla Città metropolitana di Bologna – Area Sviluppo economico e sociale, Servizio Qualificazione e supporto al sistema produttivo, Via Benedetto XIV, 3, cap 40126 Bologna, utilizzando il modello disponibile alla pagina dedicata alla Privacy del sito istituzionale.

10. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà il mancato riconoscimento/conferma della qualifica.

Provincia di Modena

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/>.

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail dpo-team@lepida.it oppure telefonicamente al numero 051/6338860.

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.



Spett.le
Territorio Turistico Bologna-Modena

Invio a mezzo Pec ad entrambi i seguenti indirizzi:

cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it

provinciadimodena@cert.provincia.modena.it

Oggetto: Dichiarazione relativa al possesso di requisiti di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii. da parte di personale di ruolo del Comune / Unione di Comuni _____ - Allegato alla domanda per il riconoscimento della qualifica di Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio situato presso il Comune

(Dichiarazione sostitutiva – artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000)

Il sottoscritto NOME E COGNOME, nato a il, in qualità di dirigente competente per il Comune/Unione di Comuni, residente per la carica presso

Con riferimento agli operatori contraddistinti nella domanda per il riconoscimento della qualifica di Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica di cui all'oggetto come:

- Operatore n. ____: Nome e Cognome _____
- Operatore n. ____: Nome e Cognome _____

facenti parte del personale di ruolo del Comune/Unione dei Comuni di _____ e non in possesso di idonei titoli attestanti il possesso dei requisiti richiesti alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm. e ii.;

consapevole delle responsabilità penali di cui all'art. 76 del T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. n. 445/2000) ed informato ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 come da informativa in calce

DICHIARA:

in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti dalla DGR n. 2188/2023 **nel termine massimo dei due anni** di sperimentazione ivi previsti, che tale/i operatore/i è/sono già impiegato/i presso l'ufficio e possiede/possiedono le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento

delle funzioni assegnate nell'ambito dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica per cui si richiede il riconoscimento.

Il Dirigente
(inserire nome e cognome e qualifica)

(Documento firmato digitalmente)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(resa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Città metropolitana di Bologna

1. Premessa

La Città metropolitana di Bologna, in qualità di titolare del trattamento, è tenuta a fornire alcune informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali dell'interessato, secondo quanto previsto dall'art.13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e dall'art. 14 del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali.

2. Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa, è la Città metropolitana di Bologna, con sede in Bologna, via Zamboni n. 13, CAP 40126, cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it.

3. Responsabile della protezione dei dati

La Città metropolitana di Bologna ha designato quale responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.c.p.A. che ha individuato quale referente Minghetti Anna Lisa

Lepida S.c.p.A. - C.F./P.IVA: 02770891204

indirizzo: Via della Liberazione n. 15- 40128 Bologna- Italia

e.mail: dpo-team@lepida.it

PEC: segreteria@pec.lepida.it

4. Soggetti autorizzati al trattamento

I dati personali sono trattati dai componenti dell'Area sviluppo economico e sociale- Servizio Territorio Turistico Bologna-Modena Ufficio comune turismo- autorizzati al trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi volti alla concreta tutela dei dati personali.

5. Finalità del trattamento e conoscibilità

Il trattamento dei dati personali forniti è finalizzato esclusivamente allo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento europeo n. 679/2016, non necessita del suo consenso. In particolare, i dati saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività connesse alla conferma/riconoscimento della qualifica di servizi di accoglienza e informazione turistica nell'ambito della riforma di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii.

6. Destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere oggetto di comunicazione alla Provincia di Modena nell'ambito delle funzioni condivise come Territorio Turistico, secondo le modalità previste dall'art. 12 bis della L.R. n. 4/2016.

7. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

8. Periodo di conservazione

I dati sono conservati per un periodo pari a 36 mesi e comunque non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, la prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che forniti di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

9. Diritti degli interessati

L'interessato ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali che lo riguardano, chiederne la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento e ha inoltre diritto di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano.

Ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal capo III del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali a favore dell'interessato possono essere rivolte alla Città metropolitana di Bologna – Area Sviluppo economico e sociale, Servizio Qualificazione e supporto al sistema produttivo, Via Benedetto XIV, 3, cap 40126 Bologna, utilizzando il modello disponibile alla pagina dedicata alla Privacy del sito istituzionale.

10. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà il mancato riconoscimento/conferma della qualifica.

Provincia di Modena

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente: <https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/>.

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail dpo-team@lepida.it oppure telefonicamente al numero 051/6338860.

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.



Spett.le
Territorio Turistico Bologna-Modena

Invio a mezzo Pec ad entrambi i seguenti indirizzi:
cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it
provinciadimodena@cert.provincia.modena.it

Oggetto: Domanda per il riconoscimento della qualifica di altri Servizi di Accoglienza e Informazione Turistica situato presso il Comune di.....

(Dichiarazione sostitutiva – artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000)

Il sottoscritto NOME E COGNOME, nato a il, in qualità di legale rappresentante del Comune di, residente per la carica presso

INOLTRA RICHIESTA DI RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI

- IAT DIGITALE TOTEM** denominato.....
- IAT DIGITALE PIATTAFORMA MULTIMEDIALE** denominato.....
- WELCOME ROOM** denominata.....
- IAT DIFFUSO** denominato.....

Referente Tecnico del Progetto:

Cognome e Nome	
Funzione	
Recapito telefonico	
Cellulare	
E-mail	

consapevole delle responsabilità penali di cui all'art. 76 del T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. n. 445/2000) ed informato ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 come da informativa in calce, **rispetto ai parametri previsti di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm. e ii., dichiara:**

IAT DIGITALE

TOTEM (marca e modello) _____

Localizzazione:

Indirizzo	
Comune	

Funzionalità

autonomo collegamento adsl o wi-fi

collegamento alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico*

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

(*indicare quale) _____

Indicare con quali altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti è presente un dialogo automatico	
Indicare quali sono le lingue in cui sono fornite le informazioni turistiche	
Indicare le dimensioni dello schermo touchscreen (in pollici)	

Inoltre presenta le seguenti caratteristiche:

struttura resistente all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso

certificazione di risparmio energetico

Pc interno con controllo da remoto

accessibile in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente

dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet

navigazione consentita all'interno di una white list*

<input type="checkbox"/>

*specificare restrizioni _____

Il servizio è contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale

<input type="checkbox"/>

IAT DIGITALE

PIATTAFORMA MULTIMEDIALE/APP E WEBAPP

Denominazione

Localizzazione:

e-mail se presente	
sito web se presente	

Funzionalità

collegamento alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico*

(*indicare quale) _____

Indicare con quali altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti è presente un dialogo automatico	
Indicare quali sono le lingue in cui sono fornite le informazioni turistiche	

Inoltre presenta le seguenti caratteristiche:

accessibile in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente

navigazione consentita all'interno di una white list*

piattaforma multimediale che permetta l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi

piattaforma multimediale user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience

reperibile negli store IOS e ANDROID

*specificare restrizioni _____

Il servizio è contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale

WELCOME ROOM

Localizzazione e recapiti:

Indirizzo	
Comune	

Il locale è accessibile in ottemperanza alla normativa di riferimento

Il locale e gli impianti ottemperano alle normative in materia di sicurezza

Apertura

Periodi di apertura (almeno 5 mesi o 150 giorni, corrispondente al periodo di massima affluenza)	Specificare periodi e orari di apertura:
Orario di apertura (almeno 8 ore giornaliere 6 giorni su 7 di cui obbligatori sabato e domenica)	

Funzionalità

monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video

dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti

arredi atti a consentire la consultazione dei materiali

dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet

Wi-Fi aperto e gratuito

Account googlemybusiness

Breve elenco dei principali materiali informativi/promozionali in distribuzione al turista	
Breve descrizione delle modalità di collaborazione con la Redazione Locale di riferimento	

Il servizio è contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale

IAT DIFFUSO

Localizzazioni e recapiti:

ESERCIZIO 1 DENOMINAZIONE	
Tipologia esercizio	
Indirizzo	
Comune	
Telefono*	
e-mail*	
sito web*	

ESERCIZIO 2 DENOMINAZIONE	
Tipologia esercizio	
Indirizzo	
Comune	
Telefono*	
e-mail*	
sito web*	

ESERCIZIO __ DENOMINAZIONE	
Tipologia esercizio	
Indirizzo	
Comune	
Telefono*	
e-mail*	
sito web*	

* telefono, e-mail e sito web facoltativi

I locali sono accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento

Il locale e gli impianti ottemperano alle normative in materia di sicurezza

Gli esercizi:

svolgono l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito
espongono il marchio identificativo
hanno partecipato al percorso iniziale di aggiornamento
Account googlemybusiness

Breve descrizione del modulo di formazione (durata e argomenti)	
---	--

Il servizio è contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale

Il sottoscritto si impegna inoltre a raccogliere e diffondere le informazioni inerenti alla nostra località e la nostra area di riferimento nel rispetto della garanzia di pari opportunità di tutti gli utenti e nel rispetto, per gli operatori locali, dei principi di trasparenza, completezza, equità, imparzialità e attendibilità.

Il sottoscritto si impegna inoltre ad adeguare il servizio all'immagine coordinata della Regione Emilia-Romagna e del Territorio Turistico Bologna-Modena, una volta approvata e messa a disposizione.

Il sottoscritto, per quanto attiene alle dichiarazioni non rese all'atto della presente domanda in quanto non ancora in possesso dei relativi requisiti, si impegna ad inviare la presente modulistica completa delle dichiarazioni mancanti entro e non oltre il 15 Gennaio 2024, secondo quanto previsto dagli art.2.2.1, 2.3.1 e 2.4.1 dai "Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento" del Territorio Turistico Bologna-Modena.

La/Il Legale rappresentante

.....
(Documento firmato digitalmente)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(resa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Città metropolitana di Bologna

1. Premessa

La Città metropolitana di Bologna, in qualità di titolare del trattamento, è tenuta a fornire alcune informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali dell'interessato, secondo quanto previsto dall'art.13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e dall'art. 14 del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali.

2. Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa, è la Città metropolitana di Bologna, con sede in Bologna, via Zamboni n. 13, CAP 40126, cm.bo@cert.cittametropolitana.bo.it.

3. Responsabile della protezione dei dati

La Città metropolitana di Bologna ha designato quale responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.c.p.A. che ha individuato quale referente Minghetti Anna Lisa
Lepida S.c.p.A. - C.F./P.IVA: 02770891204
indirizzo: Via della Liberazione n. 15 - 40128 Bologna - Italia
e.mail: dpo-team@lepida.it
PEC: segreteria@pec.lepida.it

4. Soggetti autorizzati al trattamento

I dati personali sono trattati dai componenti dell'Area sviluppo economico e sociale - Servizio Territorio Turistico Bologna-Modena Ufficio comune turismo - autorizzati al trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi volti alla concreta tutela dei dati personali.

5. Finalità del trattamento e conoscibilità

Il trattamento dei dati personali forniti è finalizzato esclusivamente allo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento europeo n. 679/2016, non necessita del suo consenso. In particolare, i dati saranno utilizzati per lo svolgimento delle attività connesse alla conferma/riconoscimento della qualifica di servizi di accoglienza e informazione turistica nell'ambito della riforma di cui alla D.G.R. n. 2188/2022 e ss.mm.ii.

6. Destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere oggetto di comunicazione alla Provincia di Modena nell'ambito delle funzioni condivise come Territorio Turistico, secondo le modalità previste dall'art. 12 bis della L.R. n. 4/2016.

7. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

8. Periodo di conservazione

I dati sono conservati per un periodo pari a 36 mesi e comunque non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, la prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che forniti di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

9. Diritti degli interessati

L'interessato ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali che lo riguardano, chiederne la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento e ha inoltre diritto di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano.

Ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal capo III del Regolamento metropolitano per l'attuazione delle norme in materia di protezione dei dati personali a favore dell'interessato possono essere rivolte alla Città metropolitana di Bologna – Area Sviluppo economico e sociale, Servizio Qualificazione e supporto al sistema produttivo, Via Benedetto XIV, 3, cap 40126 Bologna, utilizzando il modello disponibile alla pagina dedicata alla Privacy del sito istituzionale.

10. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà il mancato riconoscimento/conferma della qualifica.

Provincia di Modena

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/>.

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail dpo-team@lepida.it oppure telefonicamente al numero 051/6338860.

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.

TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA. CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO

Testo approvato con atto del Sindaco metropolitano n. 177/2023 e atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131/2023 coordinato con le modifiche e integrazioni (in corsivo nel testo) contenute nella D.G.R. n. 1223/2023.

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 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.

Il Territorio Turistico Bologna-Modena esercita tale funzione, come di seguito specificato.

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. 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

Al Territorio Turistico Bologna-Modena 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 LR4/2016 e ss.mm.ii.

Il Territorio Turistico Bologna-Modena 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 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta al Territorio Turistico Bologna-Modena:

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 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, eventualmente con successiva integrazione da parte del Territorio Turistico Bologna-Modena, 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.

ART. 1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

a) 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 vigente¹. 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 EmiliaRomagna";
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 googlemybusiness²;
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. sono sedi o sono convenzionati con sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).

¹ Art. 21 LR 7/2003

² Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

b) 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 11 e 12 di cui al precedente comma a. 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 googlemybusiness³;
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.

c) IAT DIGITALI

Obiettivi della rete di IAT Digitali:

- 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;
- 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;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

³ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

Gli IAT Digitali possono essere:

- a) totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori;
- b) 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.

d) WELCOME ROOM

Obiettivi della rete di Welcome room:

- 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;
- 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;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- 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".

e) IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

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

ART. 2 REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

2.1 IAT R E IAT

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 seguenti tetti minimi di apertura 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. *L'ufficio deve attivare un account, gratuito, googlemybusiness.*

Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico:

- ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni)
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) IAT R aperto tutti i giorni e IAT un giorno di chiusura infrasettimanale (non festivo)
- periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura di almeno 6 ore giornaliere, con possibilità di orario spezzato o orario continuato

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.

Standard minimi sulla quantità di personale

- per lo IAT R presenza quotidiana di almeno 2 persone contemporaneamente quantomeno nei periodi di massima affluenza
- per lo IAT presenza quotidiana di almeno 1 persona anche nei periodi di massima affluenza

Requisiti relativi al personale impiegato al front office

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 dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "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", e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" pubblicati 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 avere 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*

Potranno essere presentate eventuali diverse attestazioni linguistiche di pari livello, ammesse in base a quanto previsto dalle disposizioni regionali, sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm. e ii.

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 sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, 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, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii.

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 del 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.

IAT R

I sopracitati requisiti obbligatori per gli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre ad essere 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).

2.1.2 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena richiesta di conferma del riconoscimento entro il 15 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 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 (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

Trascorso inutilmente il termine di 30 giorni senza che il Territorio Turistico Bologna-Modena 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 2.6.

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.

2.1.3 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, entro il 15 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 dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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.

2.1.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO

Ogni IAT R/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 al Territorio Turistico Bologna-Modena.

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 il Territorio Turistico Bologna-Modena.

2.2 IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI)

TOTEM

Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono:

- autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza;
- 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";
- dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;

- strutture resistenti all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale;
- monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico;
- Pc interno con controllo da remoto;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- navigazione all'interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l'inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo.

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:

- 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";
- dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- piattaforme multimediali che permettano l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi;
- piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- 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.

2.2.1 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 sostanzii in un totem sia che si sostanzii in una piattaforma multimediale, dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 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 dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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.

2.2.2 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali.

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

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

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

- Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali;
- Tipo di device;
- Localizzazione dell'utilizzatore;
- Tempo speso sulla piattaforma;
- Numero nuovi utenti;
- Contenuti multimediali scaricati.

2.3 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:

- ufficio aperto almeno nei periodi di massima affluenza
- periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura almeno
6 giorni la settimana di cui obbligatori sabato e domenica con orario di almeno 8 ore giornaliere

REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

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

- Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video;
- dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti;
- arredi atti a consentire la consultazione dei materiali;
- dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- connettività wifi ad utilizzo gratuito.
- 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";
- account googlemybusiness⁴.

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).

2.3.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 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.

⁴ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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.

2.3.2 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena 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

2.4 REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNO IAT DIFFUSO

- Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile sulla base di quanto stabilito dal presente atto nella sezione dedicata agli IAT diffusi;
- completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato;
- collegamento internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/ turista e ancor meglio connettività wifi ad utilizzo gratuito;
- account googlemybusiness⁵

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.

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.

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;

⁵ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

- 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.

2.4.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO IAT DIFFUSO

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 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 dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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.
- *attivare un account, gratuito, googlemybusiness.*

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.

2.4.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta del Territorio Turistico Bologna-Modena 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.

2.5 IMMAGINE COORDINATA

Tutti gli uffici (IAT RESERVATION, 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 logo/marchio del Territorio Turistico Bologna-Modena.

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.

2.6 CONTROLLI

Il Territorio Turistico Bologna-Modena, 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 Reservation, 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, il Territorio Turistico Bologna-Modena assegna al Comune o all'Unione dei Comuni competente un congruo termine perentorio entro il quale regolarizzare la propria posizione decorso inutilmente il quale, il Territorio Turistico Bologna-Modena 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 Reservation, 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 del presente atto.

2.7 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, al Territorio Turistico Bologna-Modena, 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena. 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.

PARTE SECONDA:

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

I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dal Territorio Turistico Bologna-Modena 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).

Il Territorio Turistico Bologna-Modena:

- 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).

2. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA - MODENA

Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori recepiti dal Territorio Turistico Bologna-Modena al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto.

2.1 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. ad eccezione di quanto specificato nell'ultimo periodo del punto 4, il progetto deve avere valenza sovracomunale, dimostrata 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 del Territorio Turistico Bologna-Modena. 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 al Territorio Turistico Bologna-Modena svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni;

4. il requisito della valenza sovracomunale del progetto si intende soddisfatto con la presentazione della domanda di contributo tramite uno IAT R con RL quale soggetto capofila per tutti gli altri uffici di quello che viene così a costituire un comprensorio turistico del Territorio Turistico, secondo le modalità di cui all'avviso pubblico per l'anno di riferimento. Possono eventualmente presentare progetti relativi al solo proprio ambito comunale i Comuni di Modena e Bologna;
5. 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).

Per la Provincia di Modena per l'anno 2024 non si applica il punto 4 e la connessa definizione di "comprensorio turistico" di cui al punto 3.

2.2 MISURA DEL FINANZIAMENTO:

- il finanziamento, concesso dal Territorio Turistico Bologna-Modena 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.

2.3 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IATR/IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM

2.3.1 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".

2.3.2 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.

2.3.3 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).

2.3.4 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".

2.4 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL:

A rendicontazione dei progetti finanziati, il Territorio Turistico Bologna-Modena 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 e 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 del Territorio Turistico Bologna-Modena 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.

3. 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.

Al fine di inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere il Territorio Turistico Bologna-Modena a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione, in concomitanza con la rendicontazione dei programmi PTPL, dovrà inviare al competente Settore regionale la seguente documentazione:

- 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 del Territorio Turistico Bologna-Modena 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.