Prot. n. (TUR/05/12194)

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Visti:

- l'art. 4 della L.R. 7/98, che riconosce ai Comuni la valorizzazione dell'economia turistica del territorio, anche attraverso i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprende in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;

- l'art. 14, commi 1 e 2, della L.R. 7/98, che prevede il contributo della Regione alla gestione dei servizi di cui sopra attraverso i programmi turistici di promozione locale, assegnando alle Province il compito di verificare la rispondenza di tali servizi a standard minimi di qualità da stabilirsi da parte della Regione con apposito provvedimento di Giunta;

- l'art. 14 comma 3, della L.R. 7/98, che prevede la possibilità di inserimento dei Comuni nella rete integrata e la possibilità per questi di essere ammessi ad appositi finanziamenti regionali, qualora oltre a fornire i servizi di accoglienza a carattere locale, assicurino servizi di redazione e diffusione delle informazioni di interesse regionale, secondo standard di qualità, da stabilirsi da parte della Regione con apposito atto di Giunta;

- l'art. 14 commi 4 e 5, della L.R. 7/98 che prevede che i Comuni possano gestire i servizi di cui ai commi 1 e 3, in forma aggregata ovvero in collaborazione con le Province, e che i Comuni possano altresì affidarne la gestione tramite concessione a soggetti pubblici o privati o ad organismi associativi a capitale misto pubblico-privato che assicurino il rispetto degli standard regionali;

- l'art. 2 della L.R. 7/98, che prevede un sistema informativo turistico regionale le cui modalità di funzionamento vanno definite con apposito atto di Giunta, con l'obiettivo in particolare di disciplinare una rete integrata per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni a servizio dei turisti e degli operatori, aperta alla collaborazione di soggetti pubblici e privati, e la acquisizione, elaborazione e diffusione delle statistiche del settore;

- Richiamata inoltre la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto "Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della LR 7/98. Approvazione dello "Schema di riferimento per lo sviluppo dell'informazione e accoglienza per il turista". Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale"

- Considerata la L.R. 31 marzo 2003, n. 7 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici. Abrogazione della legge regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo)" ed in particolare l'articolo 21 " Servizi di prenotazione turistica negli IAT";

- Richiamato il sopraccitato art. 21 ed in particolare:

- il comma 1, che stabilisce che la Giunta regionale definisce con apposito atto gli standard di qualità dei servizi erogati dagli Uffici di informazione ed accoglienza turistica ai fini del riconoscimento della qualifica di IAT;

- il comma 3, che stabilisce che l'attività prevista dall'art. 14 dalla L.R. 7/98 svolta presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica riconosciuti IAT ai sensi del precedente comma 1, può comprendere la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna;

- il comma 4 il quale prevede la definizione di specifiche indicazioni per la regolamentazione della selezione dei soggetti, indicati al comma 3 dello stesso articolo, assegnatari del servizio di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive dell'Emilia-Romagna.

- il comma 6 che regolamenta che la sola prenotazione del pernottamento in strutture ricettive possa essere effettuata direttamente dal personale addetto agli IAT esclusivamente a favore dei turisti che accedono a questi in forma di "last minute" e per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza;

- Visto il lavoro prodotto dal Centro Studi Turistici di Firenze che ha verificato la situazione degli uffici di informazione turistica del territorio regionale e ha presentato una prima ipotesi per la revisione degli standard dei servizi di informazione al turista.

- Valutato che, alla luce di quanto sopra e da contatti con le Province interessate, sia di particolare rilievo sviluppare le attività di assistenza al turista e fornire strumenti finalizzati alla programmazione ottimale dei servizi di informazione.

- Ritenuto, pertanto, di dover annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 e definire con il presente atto mediante gli allegati, di cui sono parte integrante e sostanziale:

- Le disposizioni attutative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica;

- Lo schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema informativo regionale per il turista;

- Gli Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica;

- Un marchio distintivo da assegnare agli Uffici di informazione turistica ed agli Uffici di informazione ed accoglienza turistica riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e le sue modalità di utilizzo;

- Un fac-simile di schede reclamo;

- L'elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti;

I contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.R. 7/03.

Ritenuto che il responsabile del Servizio competente potrà successivamente:
proporre gli strumenti tecnico-operativi e specificazioni tecniche necessarie per la attuazione e il monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati,

data la natura tecnica degli allegati a), c) e d), ed il valore orientativo degli allegati e) f) e g), proporre modifiche ed integrazioni a detti allegati con proprio atto;

Dato atto che in data 5 aprile 2005 e 5 maggio 2005 sono state espletate la consultazioni con le Amministrazioni provinciali, e in data 29 aprile 2005 con le associazioni di categoria interessate, come risulta agli atti del Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche;

Dato atto che con Delibera di Giunta Regionale n. 1611/1999, e successive integrazioni con Delibere G.R. n. 2062/1999 e n. 2767/2003, è stata emanata la direttiva prevista all'art. 14 della L.R. n. 7/1998, relativa alle modalità di funzionamento del sistema informativo turistico regionale e modalità di finanziamento dei comuni inseriti nella rete integrata;

Ritenuto che, alla luce dei contenuti dell'allegato b), parte integrante della presente deliberazione, la direttiva di cui alla delibera G.R. n. 1611/1999 e successive integrazioni, possa essere confermata;

Vista la deliberazione della Giunta regionale n. 447 del 24 marzo 2003 recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali";

Dato atto del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Attività Produttive, Commercio e Turismo Dott. Andrea Vecchia, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta regionale n. 447/2003;

Su proposta dell'Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi

D e l i b e r a

a) di annullare integralmente la delibera n. 19 del 18 gennaio 1999 avente ad oggetto "Direttiva in applicazione degli artt. 2 e 14 della L.R. 7/98. Approvazione dello "Schema di riferimento per lo sviluppo dell'informazione e accoglienza per il turista". Approvazione degli standard minimi per i servizi di base a carattere locale"

b)di approvare, in attuazione degli artt. 2 e 14 della L.R.7/98 e dell'art.21 della L.R. n. 7/2003, gli allegati di seguito indicati, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione:

Allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e di informazione turistica";
Allegato B "Schema di riferimento per lo sviluppo del Sistema informativo regionale per il turista";
Allegato C "Schema riassuntivo degli standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica";
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";
Allegato E "Fac-simile di scheda reclamo";
Allegato F "Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti";

Allegato G "Contenuti obbligatori rilevanti ai fini della redazione del bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica di cui all'art. 21, comma 4 della L.r. 7/03".

- di confermare la direttiva di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 1611 del 7 settembre 1999, come successivamente integrata dalle delibere di G.R. n. 2062 del 16 novembre 1999 e n. 2767 del 30 dicembre 2003;

- di stabilire che i Comuni interessati adeguino la segnaletica prevista nell'Allegato D per gli Uffici di Informazione Turistica e per gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) entro il 31 dicembre 2006;

- di determinare in via transitoria, in fase di prima applicazione delle disposizioni contenute nel presente atto, la scadenza prevista dall'art.7 "Modalità di presentazione delle domande" dell'Allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica" nel 30 agosto 2005 anziché nel 30 giugno 2005;

- di delegare al responsabile del Servizio competente che con proprio atto potrà:

- proporre gli strumenti tecnico-operativi e le specificazioni necessarie all'attuazione e al monitoraggio delle azioni derivanti dalla applicazione di tali allegati,

- proporre modifiche ed integrazioni data in particolare la natura tecnica degli allegati a), c) e d), f) e g) ed il valore orientativo dell' allegato e);

- di disporre la pubblicazione della presente deliberazione e dei relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna.