

REGOLAMENTO PER LA DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DI INFORMAZIONE E DI ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.), IN ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 9 DELLA LEGGE REGIONALE 4 GIUGNO 2008, N. 7 (SISTEMA TURISTICO REGIONALE).

Art. 1

(Strutture di informazione e di accoglienza turistica – I.A.T.)

1. Le strutture di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.) svolgono attività di informazione ed accoglienza turistica.
2. Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le funzioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, le iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero i circuiti enogastronomici, le attrattive locali e regionali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza.
3. Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere concretamente fruibili le opportunità ricettive e di ospitalità ed i servizi turistici disponibili, comprese le attività di prenotazione e di biglietteria.
4. I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio
5. I servizi di informazione e di accoglienza turistica offerti dalle strutture I.A.T. ai turisti sono prestati a titolo gratuito.
6. Le strutture I.A.T. sono poste in posizione di facile accesso per il pubblico.

Art. 2

(Istituzione)

1. I Comuni, singolarmente o in forma associata, istituiscono le strutture di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.).
2. In ciascun Comune non può esservi più di una struttura denominata I.A.T.

3. La dislocazione ottimale degli I.A.T. sul territorio, fatta salva la facoltà da parte dei Comuni di attivare Uffici di informazione d'intesa con l'A.P.T., è la seguente:

- **I.A.T. permanenti:** Nelle aree a maggiore e costante flusso turistico.
- **I.A.T. estivi:** nelle aree costiere e a maggiore flusso turistico stagionale.
- **I.A.T. invernali:** presso gli impianti sciistici .

4)La organizzazione di progetti integrati di offerta turistica attraverso partenariati pubblico/privati dovrà sempre prevedere, tra i servizi per il turismo, la istituzione di almeno una struttura di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.)

5. I Comuni possono stipulare convenzioni per affidare la gestione degli I.A.T. ad associazioni Pro – Loco iscritte all'Albo regionale di cui all'art. 27 della L.R. 4 giugno 2008 n. 7 o ad altri organismi locali quali imprese turistiche associate o loro associazioni di categoria, associazioni aventi come finalità statutaria prevalente, anche se non esclusiva, le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica e consorzi o altre strutture con finalità turistiche, sulla base dell'idoneità dei locali, delle attrezzature e del personale.

6. I Comuni istitutori acquisiscono dall'Agenzia di Promozione Territoriale (A.P.T.), sotto forma di nulla osta, l'intesa di cui agli artt.7 e 9 della legge regionale 4 giugno 2008, n. 7, sulla base di una relazione che contiene il programma delle attività e delle funzioni, il piano finanziario e la struttura organizzativa necessaria.

7. L'A.P.T. rilascia il nulla osta entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta. Trascorso tale termine l'intesa sulla istituzione della struttura e l'utilizzo della denominazione I.A.T. si intende conseguita, salvo in caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, laddove il termine decorre di nuovo dalla ricezione dei medesimi da parte dell'A.P.T.

8) L'A.P.T. fornisce agli I.A.T. assistenza in materia di promozione turistica e, con il rilascio del nulla osta di cui ai precedenti punti, si obbliga a fornire materiale pubblicitario cartaceo e on line, attraverso i propri siti web.

9. Tutti gli uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica hanno l'obbligo di adottare il segno distintivo grafico definito dall'A.P.T. con atto amministrativo del Direttore Generale.

10. Annualmente l'A.P.T. pubblica sul proprio sito l'elenco degli I.A.T. attivi con i relativi recapiti ed il nominativo del responsabile.

Art. 3 (Funzioni)

1. Le strutture I.A.T., nell'ambito delle attività di informazione ed accoglienza turistica di cui all'art. 1 :

- a) producono e distribuiscono materiale proprio e dell' A.P.T.
- b) eseguono la vendita di card per accedere ai principali servizi turistici del territorio, biglietti per il trasporto pubblico, biglietti per spettacoli, prodotti editoriali specifici per il turista;
- d) svolgono, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, con particolare riferimento alle attività di *educational tours*, organizzando anche il servizio di prenotazione e vendita di visite guidate della città, e iniziative mirate alla organizzazione diretta, partecipazione o promozione di eventi culturali, ricreativi e sportivi;
- e) organizzano punti espositivi di commercializzazione e di degustazione dei prodotti tipici;
- f) attuano forme di collegamento diretto con gli utenti, anche al di là del periodo di vacanza o di visita, per quanto riguarda le funzioni di informazione e promozione, nonché di riscontro del grado di soddisfazione, privilegiando modalità personalizzate e interattive proprie degli strumenti elettronici ed informatici;
- g) raccolgono e inoltrano agli uffici competenti segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità.
- h) raccolgono i dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso I.A.T. e sulla tipologia delle principali richieste avanzate da parte dei turisti;
- i) collaborano alla raccolta e trasmissione alla Provincia dei dati sull'affluenza turistica.

Art. 4

(Orari)

1. Le strutture .IA.T. assicurano orari di apertura al pubblico per non meno di trentacinque ore settimanali, compresi i giorni festivi.

2. E' fatta salva la possibilità dei Comuni di modulare l'apertura degli sportelli secondo i flussi di maggiore affluenza turistica ed in base al calendario di manifestazioni o eventi.

Art. 5

(Relazione annuale)

1. Il responsabile della struttura I.A.T. predispone una relazione annuale sulle attività svolte, sulla loro efficacia e sul gradimento riscontrato presso gli utenti, destinata al Comune o ai Comuni istitutori della struttura stessa e all'A.P.T.

Art. 6

(Personale delle strutture I.A.T.)

1. Il personale delle strutture I.A.T. a contatto con il pubblico deve possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed essere in grado di sostenere una conversazione su argomenti relativi alle funzioni da svolgere, in almeno una lingua comunitarie oltre all'italiano; deve inoltre avere una buona conoscenza dei programmi informatici di base.

2. Gli operatori del servizio I.A.T. dovranno considerare la **cortesìa** e la **disponibilità** un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente.

Art. 7

(Funzioni di vigilanza)

1. L'A.P.T. vigila sulla funzionalità delle strutture I.A.T. e sul rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente, garantendone l'uniformità anche sotto il profilo dell'immagine turistica regionale.

2. L'A.P.T., qualora rilevi inadempienze o disfunzioni, invita i Comuni istitutori a ripristinare entro il termine di 90 giorni le condizioni di normalità ed efficienza; decorso inutilmente tale termine può revocare il nulla osta all'utilizzo della denominazione I.A.T.

Art. 8

(Finanziamento)

1. Alle risorse necessarie per il funzionamento delle strutture I.A.T. provvedono i Comuni che li hanno istituiti.

2. La eventuale concessione di contributi regionali destinati alla realizzazione ed allestimento delle strutture I.A.T., con esclusione delle spese correnti di gestione, viene disposta con deliberazione della Giunta regionale.

3. La concessione di contributi alle strutture I.A.T. può avvenire anche attraverso procedure a bando o a sportello, ovvero attraverso accordi di programmazione negoziata.

4. Nella concessione di contributi sarà data preferenza alle strutture I.A.T. costituite in forma associata in ambito sovracomunale, sulla base di considerazioni che tengano conto della qualità ed entità delle correnti di traffico turistico, della consistenza e qualità delle strutture ricettive, extraricettive e turistico-sportive, della consistenza ed omogeneità delle risorse turistiche e dei servizi pubblici esistenti, della presenza di parchi archeologici, parchi e riserve naturali, di siti di rilevanza storico-artistica e religiosa, della adesione volontaria a protocolli certificati di qualità dei servizi.