



Provincia di Modena



IL PUNTO SULLA RIFORMA DEGLI IAT

informazione e accoglienza turistica

OBIETTIVI DELL'INNOVAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

- rispondere ai **nuovi bisogni del turista** che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete;
- attivare un processo graduale di **semplificazione** e **razionalizzazione** nel contesto di una maggiore autonomia organizzativa manageriale in capo a Destinazioni Turistiche, Territorio Turistico Bologna Modena, Comuni ed Unioni dei Comuni;
- coniugare un **livello minimo di requisiti e criteri omogenei** su tutto il territorio regionale, ad una capacità di strutturare l'organizzazione dei servizi al meglio prevedendo la possibilità di implementare tali requisiti e criteri in riferimento alle specificità del territorio di riferimento;
- consentire alle DT e al TT di esercitare la propria **funzione di coordinamento** di uffici e servizi maggiormente flessibili e innovativi, anche attraverso una devoluzione verso diverse forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale nel suo complesso;
- prevedere, al pari delle attività di front office, le **attività di back office** che constano nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi;

FUNZIONI DEI COMUNI E DELLE UNIONI

1. **gestiscono 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. **gestiscono** 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/piattaforme multimediali e Welcome room**;
3. **incentivano e coordinano gli IAT diffusi** e stipulano gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.

IAT DIFFUSI

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.

IAT DIFFUSI

IAT DIFFUSI

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 dove 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.

REQUISITI MINIMI

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 wi fi ad utilizzo gratuito**.

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.

REQUISITI MINIMI

IAT DIFFUSO

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;
- 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.

Il percorso di formazione, se svolto nei modi previsti dalla DGR, pur in precedenza di essa, potrà valere come titolo per il riconoscimento, fermo restando l'obbligo di aggiornamento per il 2024.

REQUISITI MINIMI

IAT DIFFUSO

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;
- alla promozione del progetto;
- eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti.

REQUISITI MINIMI

IAT
DIFFUSO

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.

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.

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.

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.

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.

SISTEMA DI FINANZIAMENTO

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 dalla DGR, **compresi eventuali interventi relativi all'animazione e intrattenimento turistico (ambito 1)**;
- ~~Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico;~~
- 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).

REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO

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);

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

Valore minimo e massimo delle spese ammissibili per progetto:

| | | |
|--------------|---------------------|-----------------------------|
| IAT R | min. € 100.000,00 ? | max. € 300.000,00 come 2023 |
| IAT | min. € 50.000,00 | max. € 100.000,00 come 2023 |
| Welcome room | min. € 10.000,00 | max. € 20.000,00 |
| IAT Digitale | min. € 10.000,00 | max. € 20.000,00 |
| IAT Diffuso | min. € 10.000,00 | max. € 20.000,00 |

TIPOLOGIA DI SPESE AMMESSE/NON AMMESSE

IAT
DIFFUSI

AMMESSE

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.

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".