

COD. PRATICA: 2018-004-19



Regione Umbria

Giunta Regionale

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

N. 813 SEDUTA DEL 23/07/2018

OGGETTO: Proposta di regolamento: "Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell'articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale).". Preadozione.

		PRESENZE
Marini Catuscia	Presidente della Giunta	Presente
Paparelli Fabio	Vice Presidente della Giunta	Presente
Barberini Luca	Componente della Giunta	Presente
Bartolini Antonio	Componente della Giunta	Presente
Cecchini Fernanda	Componente della Giunta	Assente
Chianella Giuseppe	Componente della Giunta	Presente

Presidente: **Catuscia Marini** (firmato digitalmente)

Segretario Verbalizzante: Catia Bertinelli

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

L'atto si compone di 20 pagine

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

LA GIUNTA REGIONALE

Vista la relazione illustrativa avente ad oggetto “Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale). Preadozione.” presentata dal Direttore

Preso atto della proposta di regolamento presentata dall’ Assessore Fabio Paparelli avente ad oggetto: “Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale). Preadozione.”;

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal Dirigente competente;
- c) del parere favorevole del Direttore in merito alla coerenza dell’atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Ritenuto di provvedere alla preadozione del citato regolamento, corredato delle note di riferimento e della relativa relazione;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto l’art. 23 del Regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi, espressi nei modi di legge,

DELIBERA

1) di preadottare l’allegato regolamento, avente ad oggetto “Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale). Preadozione.” e la relazione che lo accompagna;

2) di svolgere sul testo preadottato con il presente atto tutte le forme di concertazioni utili e necessarie per pervenire alla definitiva approvazione della proposta di regolamento.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

Proposta di regolamento: “Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale).”. Preadozione.

RELAZIONE

La legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale all’articolo 13, comma 5 prevede che la Giunta regionale adotti norme regolamentari al fine di specificare:

- a) *la localizzazione minima per garantire una adeguata copertura territoriale ed i criteri per l’esercizio dei Servizi di informazione e accoglienza turistica;*
- b) *i segni distintivi e le caratteristiche degli uffici di informazione e accoglienza turistica e gli standard minimi dei relativi servizi;*
- c) *i criteri per l’assegnazione delle risorse finanziarie per l’esercizio dei Servizi di cui all’articolo 13, comma 2 della l.r. n. 8/2017.*

La presente proposta di regolamento è suddiviso in IV Titoli ed in n. 24 articoli. Il primo titolo enuncia le finalità della presente proposta di regolamento, il secondo titolo contiene le disposizioni attuative per l’attività dei Tourist Office; il terzo attiene agli Infopoint ed il quarto individua le disposizioni finali e transitorie.

Nel **Titolo I “SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA”**, gli articoli 1 e 2, individuano l’ambito di intervento della presente proposta di regolamento nel rispetto delle disposizioni impartite dalla l.r. 8/2017 “Legislazione turistica regionale”. In particolare, l’articolo 2 stabilisce che i costi per la costituzione ed il funzionamento dei Tourist Infopoint siano a totale carico dei soggetti partecipanti.

Nel **Titolo II “TOURIST OFFICE DI CUI ALL’ARTICOLO 2, COMMA 1”** sono riportate le disposizioni concernenti la costituzione ed il funzionamento dei Tourist Office. In particolare il **Capo I** individua la localizzazione minima (art. 3) e gli orari di apertura (art. 4). I Tourist Office sono individuati in un numero minimo pari a sei per garantire una adeguata copertura dell’intero territorio regionale; ciascun Tourist Office deve aggregare un numero minimo di quattro comuni e garantire sia un numero minimo di presenze turistiche che un numero minimo di posti letto nelle strutture ricettive nell’ultimo quinquennio. L’articolo 4 dedicato agli orari di apertura, prevede un numero di ore di apertura giornaliera che va da un minimo di otto ad un massimo di 10, nei periodi di maggiore afflusso turistico. Al **Capo II** vengono dettate specifiche disposizioni relative al personale addetto al front office (art. 5). All’articolo 6 vengono individuati i segni distintivi per i Tourist Office nel rispetto della linea d’immagine stabilita dalla Giunta regionale con proprio atto. Gli articoli 7 ed 8 indicano, rispettivamente, le caratteristiche dei Tourist Office e gli standard minimi degli allestimenti, degli arredi e delle attrezzature. Gli articoli 9 ed 11, invece, fissano gli standard minimi rispettivamente dei servizi di front office e di back office. All’articolo 10 sono previsti ulteriori servizi che i Tourist Office possono fornire all’utenza quali ad esempio la vendita di libri e materiali promozionali nel rispetto delle specifiche normative. Inoltre, i Tourist Office, ai sensi dell’articolo 12, devono dotarsi di materiale informativo a carattere regionale e locale da mettere a disposizione dell’utenza. Il **Capo III** che contiene l’articolo 13, detta i criteri per l’assegnazione delle risorse finanziarie al comune capofila di ciascuna associazione costituita; quelle destinate alle spese per il funzionamento sono ripartite in ugual misura tra tutti i Tourist Office costituiti mentre quelle relative alle spese per il personale sono assegnate tenendo anche conto del tasso di turisticità riferito all’ultimo quinquennio. Nel **Capo IV** vengono indicate le modalità per la costituzione dei Tourist Office e l’attività di controllo esercitata dalla Regione sugli stessi (art. 14). L’articolo 15, dà la possibilità ai Tourist Office di aprire sedi secondarie con le stesse caratteristiche di quelle principali.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

Le norme proposte nel **Titolo III** stabiliscono i criteri per l'esercizio del Tourist Infopoint; in particolare il **Capo I**, agli articoli 16 e 17 disciplina, rispettivamente, gli orari di apertura e le caratteristiche del personale addetto al front office. Il **Capo II** è dedicato all'individuazione dei segni distintivi ed alle caratteristiche (artt. 18 e 19); gli articoli 20 e 21, invece, fissano rispettivamente, gli standard minimi di allestimenti, arredi e attrezzature e dei servizi di front office. L'ultimo articolo di questo capo (art. 22) prevede che anche i Tourist Infopoint, in analogia con i Tourist Office, siano dotati di materiale informativo a carattere regionale e locale. Per l'operatività di tali servizi è necessario un riconoscimento formale da parte della Giunta regionale; come per i Tourist Office sono previsti controlli da parte della Regione (**Capo III**, art. 23).

Il **Titolo IV**, infine è dedicato alle disposizioni transitorie e finali (art. 24):

Tutte le norme del presente regolamento sono attuative delle disposizioni contenute nella l.r. 8/2017 e pertanto non comportano ulteriori oneri finanziari a carico del bilancio regionale.

Tale documento sarà sottoposto all'esame del Comitato legislativo, per il prescritto parere, ai sensi dell'articolo 23, comma 4 del regolamento interno della Giunta regionale, nonché, al fine di acquisire eventuali osservazioni, ad ANCI Umbria e a tutti i soggetti portatori di interesse nelle materie oggetto del presente regolamento. Il documento sarà altresì essere trasmesso al Consiglio delle Autonomie Locali, per il prescritto parere ai sensi dell'art. 3, comma 5 della legge regionale 16 dicembre 2008 n. 20.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

Proposta di Regolamento regionale: “Norme regolamentari per la disciplina dei Servizi di informazione e accoglienza turistica, in attuazione dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale).”

TITOLO I SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA **Capo I Disposizioni generali**

Art. 1 (Oggetto)

1. Il presente regolamento, ai sensi dell’articolo 13, comma 5 della legge regionale 10 luglio 2017, n. 8 (Legislazione turistica regionale), stabilisce:
 - a) la localizzazione minima per garantire una adeguata copertura territoriale ed i criteri per l’esercizio dei Servizi di informazione e accoglienza turistica;
 - b) i segni distintivi e le caratteristiche degli uffici di informazione e accoglienza turistica e gli standard minimi dei relativi servizi;
 - c) i criteri per l’assegnazione delle risorse finanziarie per l’esercizio dei Servizi di cui all’articolo 13, comma 2 della l.r. n. 8/2017.

Art. 2 (Tourist Office e Tourist Infopoint)

1. I Servizi di informazione e accoglienza turistica di cui all’articolo 13, comma 2 della l.r. n. 8/2017, di seguito Tourist Office, sono esercitati dai Comuni in forma obbligatoriamente associata nel rispetto dei criteri stabiliti dal presente regolamento.
2. I Servizi di informazione e accoglienza turistica, di cui all’articolo 13, comma 3 della l.r. n. 8/2017, di seguito Tourist Infopoint, possono essere svolti anche da partenariati tra enti pubblici e soggetti privati oppure dai soli soggetti privati, ivi comprese le agenzie di viaggio e le pro loco, nel rispetto dei

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

criteri stabiliti dal presente regolamento.

3. I costi per la costituzione ed il funzionamento dei Tourist Infopoint di cui al comma 2 sono a totale carico dei soggetti partecipanti.

TITOLO II TOURIST OFFICE DI CUI ALL'ARTICOLO 2, COMMA 1 Capo I Localizzazione minima e criteri per l'esercizio del Tourist Office di cui all'articolo 2, comma 1

Art. 3

(Localizzazione)

1. I Tourist Office, al fine di garantire un'adeguata copertura di tutto il territorio regionale, sono individuati in un numero minimo pari a sei.
2. I Tourist Office di cui al comma 1, sono ubicati in luoghi o localizzazioni strategiche o di particolare interesse, frequentati dai turisti e di facile accessibilità.
3. L'ubicazione di cui al comma 2, è individuata dai comuni associati, sentito il Servizio regionale competente in materia di turismo e rappresenta la sede principale.
4. Ciascun Tourist Office di cui al comma 1 deve aggregare un numero minimo di quattro comuni con le seguenti caratteristiche:
 - a) ciascun comune facente parte dell'aggregazione deve essere contiguo con almeno un altro comune appartenente alla stessa aggregazione;
 - b) ciascuna aggregazione deve garantire, nell'ultimo quinquennio, un numero minimo di presenze turistiche nelle strutture ricettive pari 200.000;
 - c) ciascuna aggregazione deve garantire, nell'ultimo quinquennio, un numero minimo di posti letto nelle strutture ricettive pari a 4.000.

Art. 4

(Apertura)

1. I Tourist Office sono aperti tutti i giorni, ivi compresi i festivi, con possibilità di orario spezzato o orario continuato.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

2. L'orario di apertura giornaliero non può essere inferiore a dieci ore nei periodi di maggiore afflusso turistico.
3. L'orario di apertura giornaliero non può essere inferiore a otto ore nei restanti periodi dell'anno.
4. Gli orari di apertura sono adeguatamente pubblicizzati sia all'interno che all'esterno degli uffici di informazione e accoglienza turistica e sono inseriti nel portale turistico regionale e nei siti internet dedicati, ove presenti.
5. I Tourist Office individuano i periodi di maggiore afflusso turistico al fine di determinare l'orario di apertura di cui al comma 2.
6. I Tourist Office comunicano i periodi di maggiore afflusso turistico ai Tourist Infopoint per le finalità di cui all'articolo 16, comma 1.
7. Gli orari di apertura di cui ai commi 2 e 3, sono comunicati al Servizio regionale competente in materia di turismo entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

Capo II Personale, segni distintivi, caratteristiche e standard minimi

Art. 5

(Personale addetto al front office)

1. Il personale addetto al front office:
 - a) è contraddistinto da un badge identificativo;
 - b) conoscenza di almeno 2 lingue straniere, tra cui l'inglese di livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento;
 - c) ottima conoscenza del territorio di riferimento ed accurata conoscenza di quello regionale tale da garantire una corretta ed esaustiva informazione all'utente;
 - d) adeguata conoscenza ed esperienza delle tecnologie informatiche a supporto delle attività di informazione, accoglienza e comunicazione turistica.
2. La dotazione minima del personale di cui al comma 1 è pari a due unità.

Art. 6

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

(Segni distintivi)

1. I Tourist Office sono contrassegnati sia all'esterno che all'interno dal simbolo internazionale "i" di colore rosso graficamente uniforme per tutti gli uffici del territorio regionale.
2. Il segno distintivo di cui al comma 1 rispetta la linea d'immagine stabilita dalla Giunta regionale con proprio atto.

Art. 7

(Caratteristiche dei Tourist Office)

1. I locali sono conformi alla normativa vigente in materia di edilizia ed urbanistica ivi compreso l'abbattimento delle barriere architettoniche nonché in materia di sicurezza dei lavoratori e dell'utenza.
2. I locali, in perfetto stato di manutenzione, sono collocati a piano terra e facilmente riconoscibili dall'esterno.
3. I locali sono allestiti in modo da valorizzare le eccellenze, gli eventi ed i prodotti tipici del territorio di riferimento, prevedendo eventuali spazi da mettere a disposizione di consorzi, operatori privati e/o associazioni per l'esposizione dei propri prodotti.
4. I locali sono dotati di bagni ad uso pubblico. Qualora tali servizi non possano essere realizzati verrà attivata specifica convenzione.
5. Gli spazi sono organizzati in modo da separare nettamente le funzioni di back office da quelle di front office e in modo da facilitare i flussi dell'utenza.
6. La superficie destinata al pubblico deve essere tale da consentire facilità di movimento e di accesso ai materiali in esposizione.
7. Nell'ambito della superficie riservata al pubblico è prevista una zona destinata all'accoglienza e all'attesa adeguatamente attrezzata.
8. I locali non possono essere sede di altri uffici o di altre attività istituzionali diverse da quelle del Tourist Office.
9. Gli arredi sono caratterizzati da omogeneità e coerenza di stile in tutti i Tourist Office del territorio regionale. Lo stile utilizzato è uguale per le postazioni di front office e di back office.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

10. Gli arredi di cui al comma 9 rispettano la linea d'immagine stabilita dalla Giunta regionale con proprio atto.

Art. 8

(Standard minimi allestimenti, arredi e attrezzature)

1. I Tourist Office sono dotati dei seguenti mobili e arredi:
 - a) almeno due tavoli o scrivanie/banconi per il servizio di front office, ciascuno con almeno due sedie per l'utenza;
 - b) espositori per la distribuzione di materiale informativo;
 - c) vetrine e bacheche per l'esposizione di prodotti tipici del territorio di riferimento;
 - d) hotspot wifi gratuito;
 - e) poltroncine o altre sedute equivalenti situate nell'area di attesa;
 - f) tavoli o scrivanie/banconi per gli addetti al back office;
 - g) scaffalature e arredi necessari all'attività di back office.
2. Gli uffici di informazione e accoglienza turistica sono dotati, altresì, delle seguenti attrezzature:
 - a) postazioni informatiche con accesso ad internet sia per l'attività di front office che di back office in numero adeguato all'utenza;
 - b) stampante;
 - c) fotocopiatrice;
 - d) telefono con segreteria telefonica impostata in modo da fornire, nei periodi di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari di apertura e/o il numero di un altro ufficio disponibile;
 - e) attrezzature audiovisive per la proiezione di materiale informativo e promozionale del territorio regionale e di riferimento, oltre che di quello relativo a manifestazioni ed eventi.

Art. 9

(Standard minimi servizi di front office)

1. I Tourist Office forniscono all'utente i seguenti servizi:
 - a) informazioni sia rispetto al territorio di competenza che rispetto all'intero territorio regionale con particolare

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

- riferimento ai servizi di pubblica utilità, risorse storico – artistiche, paesaggistiche e naturalistiche e relative accessibilità, itinerari turistici, eventi, tempo libero e sport, produzioni tipiche;
- b) informazioni sulla disponibilità di posti letto su tutte le tipologie ricettive presenti sia nel territorio di riferimento che in quello regionale;
 - c) le informazioni di cui alle lettere a) e b) sono fornite all'utente direttamente o mediante altre modalità di comunicazione.
2. I Tourist Office, nel rispetto della normativa in materia di privacy, utilizzano il sistema web open source Sistema Integrato Iperlocale per il Turismo (SIT) per la gestione dei dati relativi ai turisti che accedono ai servizi offerti sia direttamente che per via telematica, comprensive delle valutazioni sul grado di soddisfacimento e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

Art. 10

(Ulteriori servizi)

1. I Tourist Office possono fornire all'utente i seguenti servizi:
 - a) prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio regionale e/o di altri servizi turistici, quali visite guidate, musei, gite, escursioni, nel rispetto delle disposizioni di cui al Titolo IV della l.r n. 8/2017;
 - b) vendita di oggetti che valorizzano le eccellenze del territorio regionale nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia;
 - c) vendita di libri e materiali promozionali del territorio di riferimento e regionale nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia.

Art. 11

(Standard minimi servizi di back office)

1. Il personale destinato alle funzioni di back office svolge le seguenti attività:
 - a) reperimento sistematico del materiale

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

- informativo di cui all'articolo 12 del presente regolamento;
- b) raccolta di informazioni sul territorio di riferimento;
 - c) implementazione del data base regionale sulle risorse del territorio di riferimento;
 - d) partecipazione all'attività del sistema del portale turistico regionale;
 - e) analisi dell'utenza (indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio);
 - f) mailing list di operatori locali, contatti esterni, ivi compresi i turisti, enti, ecc.;
 - g) raccolta suggerimenti, segnalazioni e critiche;
 - h) costruzione di itinerari e percorsi del territorio di riferimento nel rispetto della normativa vigente in materia;
 - i) supporto all'ideazione, organizzazione e promozione di iniziative ed eventi locali;
 - j) calendario eventi, mostre, ecc.;
 - k) attività di monitoraggio della domanda e di customer satisfaction.

Art. 12

(Materiale informativo)

1. I Tourist Office sono dotati almeno del seguente materiale informativo a disposizione dell'utenza:
 - a) guida generale dell'Umbria e carta geoturistica regionale realizzate dalla Regione in varie lingue;
 - b) piantine delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
 - c) materiali prodotti dalle istituzioni del territorio di riferimento realizzati nel rispetto della linea d'immagine regionale che possono essere oggetto delle disposizioni di cui all'articolo 10, comma 1, lettera c).
2. I Tourist Office sono dotati altresì di materiali informativi relativi al territorio regionale anche attraverso l'interscambio con altri uffici.
3. La distribuzione del materiale

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

informativo di cui ai commi 1 e 2 avviene direttamente o mediante altre modalità di comunicazione.

Capo III Criteri per l'assegnazione delle risorse finanziarie per l'esercizio dell'attività

Art. 13 (Criteri)

1. Le risorse di cui all'articolo 54, comma 4 della l.r. n. 8/2017, relativamente alle spese per il funzionamento sono ripartite, per ciascuna annualità, in ugual misura, tra tutti i Tourist Office costituiti nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Titolo.
2. Le risorse di cui all'articolo 54, comma 4 della l.r. n. 8/2017, relativamente alle spese per il personale sono ripartite, per ciascuna annualità, tra tutti i Tourist Office costituiti nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Titolo, con le seguenti modalità:
 - a) 80% delle risorse disponibili è assegnato in ugual misura tra tutti i Tourist Office costituiti;
 - b) Il restante 20% è ripartito proporzionalmente tra tutti i Tourist Office costituiti in base al tasso di turisticità riferito all'ultimo quinquennio. Il tasso di turisticità è determinato dal rapporto tra il numero delle presenze ed il numero degli abitanti del territorio di riferimento.
3. Le risorse di cui all'articolo 54, comma 4 della l.r. n. 8/2017 sono erogate ai comuni capofila di ciascuna associazione costituita.

Capo IV Costituzione Tourist Office ed eventuali sedi secondarie

Art.14 (Costituzione Tourist Office)

1. I Tourist Office comunicano l'avvenuta costituzione degli stessi nonché il possesso dei requisiti previsti dal

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

- presente regolamento al Servizio regionale competente in materia di turismo.
2. Il Servizio regionale di cui al comma 1 verifica, mediante sopralluoghi, la sussistenza dei requisiti dichiarati dal Tourist Office.
 3. Il Servizio regionale di cui al comma 1, in caso di difformità rispetto ai requisiti richiesti dal presente regolamento, assegna un termine non inferiore a 120 giorni per l'adeguamento. Decorso inutilmente tale termine, il Tourist Office procede tempestivamente alla rimozione del simbolo "i" di cui all'articolo 6, comma 1 ed il Servizio regionale competente in materia di turismo non procede all'erogazione delle risorse finanziarie di cui all'articolo 54, comma 4 della l.r. n. 8/2017.
 4. La Regione, in ogni momento e comunque con sopralluoghi almeno a cadenza annuale, verifica il permanere dei requisiti di cui al presente regolamento. In caso di accertata carenza dei requisiti, si applicano le disposizioni di cui al comma 3.

Art. 15

(Sedi secondarie del Tourist Office)

1. Ciascun Tourist Office, oltre alla sede principale di cui all'articolo 3, comma 3, può individuare sedi secondarie.
2. Le eventuali sedi di cui al comma 1, possiedono gli stessi requisiti e caratteristiche della sede principale previsti dagli articoli 4, 5, 6, 7,8,9,10,11 e 12.
3. I Tourist Office comunicano al Servizio regionale competente in materia di turismo l'apertura delle eventuali suddette sedi.
4. Il Servizio regionale di cui al comma 3 verifica, mediante sopralluoghi, la sussistenza dei requisiti dichiarati e in caso di difformità, assegna un termine non inferiore a 120 giorni per l'adeguamento. Decorso inutilmente tale termine, il Tourist Office procede tempestivamente alla rimozione, nella

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

- sede secondaria, del simbolo “i” di cui all’articolo 6, comma 1.
5. La Regione in ogni momento e comunque con sopralluoghi almeno a cadenza annuale, verifica il permanere dei requisiti comunicati e in caso di accertata carenza dei requisiti stessi, si applicano le disposizioni di cui al comma 4.
 6. I costi relativi alla costituzione ed al funzionamento delle sedi secondarie sono a totale carico delle associazioni dei comuni.

TITOLO III TOURIST INFOPOINT DI CUI ALL’ARTICOLO 2, COMMA 2 Capo I Criteri per l’esercizio del Tourist Infopoint

Art. 16 (Apertura)

1. I Tourist Infopoint sono aperti in giorni e con orari tali da garantire una adeguata copertura del servizio con particolare riferimento ai periodi di maggiore afflusso turistico individuati dai Tourist Office, ivi compresi i festivi.
2. Gli orari di apertura sono adeguatamente pubblicizzati sia all’interno che all’esterno dei Tourist Infopoint e sono inseriti nel portale turistico regionale e nei siti internet dedicati, ove presenti.
3. Gli orari di apertura di cui al comma 2 sono, altresì, comunicati al Tourist Office territorialmente competente ed al Servizio regionale competente in materia di turismo entro il 30 novembre dell’anno precedente a quello di riferimento.

Art. 17 (Caratteristiche del personale addetto al front office)

1. Il personale addetto al front office presenta le seguenti caratteristiche:
 - a) è contraddistinto da un badge identificativo;
 - b) conoscenza di almeno 2 lingue straniere, tra cui l’inglese di livello C1 del Quadro comune europeo di

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

riferimento;

- c) ottima conoscenza del territorio di riferimento ed accurata conoscenza di quello regionale tale da garantire una corretta ed esaustiva informazione all'utente;
- d) adeguata conoscenza ed esperienza delle tecnologie informatiche a supporto delle attività di informazione, accoglienza e comunicazione turistica.

Capo II Segni distintivi, caratteristiche e standard minimi

Art. 18

(Segni distintivi)

1. I Tourist Infopoint, sono contrassegnati sia all'esterno che all'interno dal simbolo internazionale "i" di colore nero graficamente uniforme per tutti gli uffici del territorio regionale.
2. Il segno distintivo di cui al comma 1 rispetta la linea d'immagine stabilita dalla Giunta regionale con proprio atto.

Art. 19

(Caratteristiche dei Tourist Infopoint)

1. I locali sono conformi alla normativa vigente in materia di edilizia ed urbanistica ivi compreso l'abbattimento delle barriere architettoniche nonché in materia di sicurezza dei lavoratori e dell'utenza.
2. Possono essere collocati anche in locali in cui vengono svolte altre attività purché gli spazi siano riconoscibili e organizzati in modo da separare le varie funzioni svolte ed adeguati al ricevimento dell'utenza.

Art. 20

(Standard minimi allestimenti, arredi e attrezzature)

1. I Tourist Infopoint sono dotati dei seguenti mobili e arredi:
 - a) almeno un tavolo o scrivania/bancone, con almeno due sedie per l'utenza;
 - b) un espositore per la distribuzione di materiale informativo.
2. I Tourist Infopoint sono dotati, altresì, delle seguenti attrezzature:

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

- a) stampante;
- b) fotocopiatrice;
- c) telefono con trasferimento di chiamata o segreteria telefonica impostata in modo da fornire, nei periodi di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari di apertura e/o il numero di un altro ufficio disponibile.

Art. 21

(Standard minimi servizi di front office)

1. I Tourist Infopoint forniscono all'utente i seguenti servizi:
 - a) informazioni sia rispetto al territorio di competenza che rispetto all'intero territorio regionale con particolare riferimento ai servizi di pubblica utilità, risorse storico - artistiche, paesaggistiche e naturalistiche e relative accessibilità, itinerari turistici, eventi, tempo libero e sport, produzioni tipiche;
 - b) le informazioni di cui alla lettera a) sono fornite all'utente direttamente o mediante altre modalità di comunicazione.

Art.22

(Materiale informativo e relativo reperimento)

1. I Tourist Infopoint sono dotati del seguente materiale informativo a disposizione dell'utenza:
 - a) guida generale dell'Umbria e carta geoturistica regionale realizzate dalla Regione in varie lingue;
 - b) materiali del territorio di riferimento e regionale realizzati nel rispetto della linea d'immagine regionale;
 - c) piantine delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi.
2. La distribuzione del materiale informativo di cui al comma 1 avviene direttamente o mediante altre modalità di comunicazione.
3. I Tourist Infopoint effettuano il reperimento sistematico del materiale informativo di cui al comma 1.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

Capo III Riconoscimento Tourist Infopoint

Art. 23

(Riconoscimento Tourist Infopoint)

1. I Tourist Infopoint presentano, previa acquisizione di un nulla osta da parte del Tourist Office territorialmente competente, apposita istanza al Servizio regionale competente in materia di turismo al fine del riconoscimento degli stessi.
2. L'istanza, corredata dal nulla osta di cui al comma 1, è resa mediante una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui all'articolo 47 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa) attestante il possesso dei requisiti previsti dal presente regolamento.
3. Il Servizio regionale di cui al comma 1 verifica, mediante sopralluoghi, la sussistenza dei requisiti dichiarati.
4. Il Servizio regionale di cui al comma 1, in caso di difformità rispetto ai requisiti richiesti dal presente regolamento, assegna un termine non inferiore a 120 giorni per l'adeguamento. Decorso inutilmente tale termine, non si procede al riconoscimento.
5. La Giunta regionale, in caso di accertata sussistenza dei requisiti richiesti dispone, con proprio atto, il riconoscimento.
6. Il Servizio regionale competente in materia di turismo comunica l'avvenuto riconoscimento al proponente ed al Tourist Office territorialmente competente.
7. La Regione, in ogni momento e comunque con sopralluoghi almeno a cadenza annuale, verifica il permanere dei requisiti di cui al presente regolamento. Il Servizio regionale di cui al comma 1, in caso di accertata carenza dei requisiti assegna un termine non inferiore a 120 giorni per l'adeguamento. Decorso inutilmente

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

tale termine, la Giunta regionale dispone la revoca del riconoscimento con proprio atto con conseguente rimozione del simbolo "i" di cui all'articolo 18, comma 1.

TITOLO IV DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Capo I Disposizioni transitorie e finali

Art. 24

(Disposizioni transitorie e finali)

1. La comunicazione dell'avvenuta costituzione in associazione del Tourist Office di cui all'articolo 14, comma 1, è effettuata entro e non oltre 180 giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento.
2. Il quinquennio di riferimento di cui all'articolo 3, comma 3, lettere b) e c) è 2014-2018.
3. In sede di prima applicazione del presente regolamento, il quinquennio di riferimento di cui all'articolo 13, comma 2, lettera b) è 2014-2018. Per gli anni successivi il termine finale del quinquennio decorre dall'anno precedente a quello di riferimento.
4. Le Pro loco già riconosciute come IAT ai sensi dell'art. 4 del regolamento regionale 1 marzo 1999, n. 2 (Disciplina delle Associazioni turistiche Pro – Loco) devono adeguarsi alle disposizioni di cui al presente regolamento entro 180 giorni dalla sua entrata in vigore ed assumono la nuova denominazione Infopoint. Decorso il termine di 180 giorni il riconoscimento a suo tempo attribuito decade.
5. La Regione, in collaborazione con ANCI Umbria, svolge attività di monitoraggio e controllo sulla costituzione e sul funzionamento dei Tourist Office.

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA E AMMINISTRATIVA

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta: si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa del procedimento e si trasmette al Dirigente per le determinazioni di competenza.

Perugia, lì 20/07/2018

Il responsabile del procedimento
Piera Sensi

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DI LEGITTIMITÀ

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta;

Visto il testo del regolamento regionale recante:

Atteso che sull'atto è stato espresso:

- il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;

Si esprime parere favorevole in merito alla legittimità dell'atto

Perugia, lì 20/07/2018

Il dirigente del Servizio
Turismo, Commercio, Sport e film
Commission

Antonella Tiranti
Titolare

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DEL DIRETTORE

Il Direttore, ai sensi e per gli effetti degli artt. 6, l.r. n. 2/2005 e 13 del Regolamento approvato con Deliberazione di G.R., 25 gennaio 2006, n. 108:

- riscontrati i prescritti pareri del vigente Regolamento interno della Giunta,
- verificata la coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione,

COD. PRATICA: 2018-004-19

REGIONE UMBRIA - GIUNTA REGIONALE - DISEGNI DI REGOLAMENTO E RELAZIONE

esprime parere favorevole alla sua approvazione.

Perugia, lì 20/07/2018

IL DIRETTORE
DIREZIONE REGIONALE ATTIVITA'
PRODUTTIVE. LAVORO, FORMAZIONE E
ISTRUZIONE
Luigi Rossetti
Titolare

FIRMATO
Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PROPOSTA ASSESSORE

L'Assessore Fabio Paparelli ai sensi del vigente Regolamento della Giunta regionale,

propone

alla Giunta regionale l'adozione del presente atto

Perugia, lì 23/07/2018

Assessore Fabio Paparelli
Titolare

FIRMATO
Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge
