

DETERMINAZIONE DIRETTORE GENERALE PUGLIAPROMOZIONE 19 giugno 2017, n. 184

**POR PUGLIA FESR-FSE 2014-2020 – ASSE VI “TUTELA DELL’AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI”. AZIONE 6.8 “INTERVENTI PER IL RIPOSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE” PIANO STRATEGICO DEL TURISMO -AVVIO DELLE ATTIVITA’ DEL PROGETTO “QUALIFICAZIONE E POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DELL’ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE E VALORIZZAZIONE DELL’OFFERTA” (2017) -AVVISO PUBBLICO PER L’ACQUISIZIONE DI PROPOSTE FINALIZZATE AL POTENZIAMENTO DELLA RETE REGIONALE DI ACCOGLIENZA TURISTICA DEGLI INFO POINT PRESENTI NEI COMUNI – RECEPIMENTO DELLE LINEE GUIDA PER L’ADEGUAMENTO ESTETICO E FUNZIONALE DELLA RETE REGIONALE DEGLI INFOPOINT TURISTICI PRESSO I COMUNI APPROVATE CON D.G.R. N.876/2017– APPROVAZIONE SCHEMA ATTO UNILATERALE DI IMPEGNO E SCHEMA DI ACCORDO CON I COMUNI – IMPEGNO DI SPESA. CUP: B39D17004890009**

L’anno 2017, il giorno diciannove del mese di giugno, il dott. Matteo Minchillo, Direttore Generale ad interim di Pugliapromozione:

- VISTA la Legge 29 marzo 2001, n. 135 recante *“Riforma della legislazione nazionale del turismo”*;
- VISTA la Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18 recante *“Norme di prima applicazione dell’art.5 della legge 29/03/2001, n.135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese”*;
- VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 febbraio 2011, n. 176, *“Istituzione Agenzia Regionale del Turismo (ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE”*;
- VISTO il Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, *“Regolamento di organizzazione e funzionamento di PUGLIAPROMOZIONE”*;
- VISTA la D.G.R. 9 settembre 2015, n. 1596 recante il conferimento ad interim delle funzioni di Direttore Generale dell’Agenzia Pugliapromozione al Direttore Amministrativo dott. Matteo Minchillo;
- VISTA la Legge del 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante *“Norme sul procedimento amministrativo e sull’accesso ai documenti amministrativi”*;
- VISTO il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 recante *“Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”*;
- VISTO il D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 recante *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;
- VISTO il D.Lgs. 7 marzo 2005 n.82 e ss.mm. recante *“Codice dell’amministrazione digitale”*;
- VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 recante *“Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136”*;
- VISTO il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 (*Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*);
- VISTO il D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 recante *“Codice dei Contratti Pubblici”* come modificato dal D.Lgs. 19 aprile 2017, n. 56 recante *“Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50”*;
- VISTA la Legge 6 novembre 2012, n. 190 e ss.mm.ii. recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*;
- VISTA la Legge Regionale del 20 giugno 2008, n. 15 recante *“Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”*;
- VISTA la D.G.R. 28 dicembre 2015, n. 2421 *“Primi indirizzi per l’implementazione di buone pratiche nel settore del turismo utili all’avvio della nuova programmazione FESR 2014-2020 e per l’attività dell’Agenzia regionale Pugliapromozione”*;

- VISTA la D.G.R. 29 gennaio 2016, n. 50 recante *“Seguito DGR n. 2421/2015. Attuazione azioni strategiche a titolarità regionale a valere sulle risorse POC Puglia Linea 4 “Tutela, valorizzazione e gestione del patrimonio culturale”*;
- VISTA la D.G.R. 19 aprile 2016, n. 522 recante *“Seguito DGR n. 50/2016. Attuazione azioni strategiche a titolarità regionale a valere sulle risorse POC Puglia Linea 4”*;
- VISTA la D.G.R. 18 maggio 2016, n.675 recante *“POR Puglia FESR-FSE 2014-2020. Azione 6.8 - Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Avvio attività nuova programmazione”*;
- VISTA la D.G.R. 23 novembre 2016, n. 1768 recante *“Seguito DGR 675/2016. POR Puglia FESR-FSE 2014/2020. Azione 6.8 - Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Implementazione risorse”*;
- VISTA la D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191 recante *“POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Approvazione Piano Strategico del Turismo 2016-2025, Piano Triennale 2017-2019 e Piano Annuale 2017, Schema di Accordo di cooperazione tra Regione Puglia e Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione”*;
- VISTA la D.G.R. 7 giugno 2017, n. 876 recante le *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”*;
- VISTA la Determinazione del Direttore Generale 3 marzo 2017, n. 57 con cui è stato nominato il responsabile unico delle procedure per l'attuazione del Piano Strategico del Turismo della Puglia;
- VISTA la Determinazione del Direttore Generale 29.12.2016, n. 390 con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione 2017–2019;

#### **PREMESSO CHE**

- La L.R. 11 febbraio 2002, n.1 disciplina l'organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l'attività della Regione e l'esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo;
- Alla L.R. n.1/2002 ha fatto seguito la L.R. 3 dicembre 2010, n.18 che ha in parte novellato e apportato modifiche alla L.R. n. 1/2002;
- L'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell'immagine unitaria della Regione e di promozione turistica locale;
- L'art. 7 della L.R. n.1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell'Agenzia in parola, tra l'altro, stabilisce che l'ARET *“promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone le eccellenze”* (lett. a), *“sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale”* (lett. e) e *“attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio”* (lett. f);
- L'Agenzia Pugliapromozione, a norma dell'art. 2 del Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, *“promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze”* (lett.a); *“promuove e qualifica l'offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell'ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l'incontro fra l'offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo”* (lett.c), *“promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i “turismi” attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi”*

(lett.d), *“sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale”* (lett. e), *“esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di promozione turistica (APT) assicurandone l’articolazione organizzativa e l’efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Pro Loco”* (lett. j), *“svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari”* (lett.l);

- Tra i compiti specifici, l’art. 3, comma 1, del Reg. Regionale n. 9/2011 stabilisce che l’Agenzia Pugliapromozione *“realizza progetti promozionali su incarico della Regione o su proposta degli Enti Locali e di operatori privati, nonché progetti integrati di promozione turistica, valorizzazione e fruibilità di attività culturali e di beni culturali e ambientali, nel rispetto delle procedure previste dalla vigente normativa comunitaria nazionale e regionale, fornendo altresì ai soggetti pubblici e privati proponenti consulenza tecnica e amministrativa per la predisposizione e realizzazione di programmi di promozione”* (lett. a) e *“sviluppa gli interventi di promozione del prodotto turistico pugliese in coordinamento con il Distretto del Turismo e le sue articolazioni al fine di favorire l’accessibilità, la fruizione e la commercializzazione integrata dei diversi segmenti di mercato nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale”* (lett. b); *“sulla base di apposite linee guida approvate dalla Giunta regionale sentita l’Anci Puglia, provvede all’istituzione e al coordinamento a livello regionale di un sistema a rete degli IAT”* (lett. d);
- A decorrere dal 1° luglio 2013 la L.R. 28 dicembre 2012, n. 45 (art. 40) ha trasferito ai Comuni le funzioni di informazione e accoglienza turistica svolte da Pugliapromozione. La succitata L.R. n. 45/2012 stabilisce inoltre (art. 40, comma 2) che *“Restano fermi le funzioni e i compiti di coordinamento attribuiti all’ARET - Pugliapromozione dalla lettera j) del comma 1 dell’articolo 7 e dal comma 4 bis dell’articolo 13 della legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1 (Norme di prima applicazione dell’articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), come modificati dagli articoli 3 e 7 della legge regionale 3 dicembre 2010, n. 18”*.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- Con D.G.R. 6 ottobre 2015, n. 1735 è stato approvato il POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 nella versione generata dalla piattaforma informatica della Commissione SFC 2014, a seguito dell’approvazione da parte dei Servizi della Commissione di cui alla decisione C(2015) 5854 del 13 agosto 2015;
- Con D.G.R. 23 dicembre 2015, n. 2421, la Giunta regionale pugliese ha approvato l’implementazione di buone pratiche nel settore turismo per l’avvio della nuova programmazione FESR 2014-2020, la definizione del Piano triennale di promozione turistica di successiva emanazione e il prosieguo delle attività dell’Agenzia regionale Pugliapromozione;
- Nella D.G.R. n. 2421/2015, cit., è stata evidenziata la necessità di dare avvio ad interventi di potenziamento della destinazione turistica per i quali risulta necessario un riposizionamento del brand Puglia, promuovendo il pieno coinvolgimento del tessuto produttivo, il potenziamento di economie di distretto (turistico-creativo), lo sviluppo dei cd. *“club di prodotto”*, la generazione di nuova imprenditorialità, la formazione di partenariati pubblico-privati, la creazione di piattaforme (*hub*) di confronto degli operatori, anche attraverso la strutturazione di reti e di piattaforme di scambio dati (*open data*) con un Osservatorio del turismo aperto alla partecipazione e al confronto di tutte le rappresentanze di categoria, degli operatori di settore e dei portatori di interesse;
- La citata D.G.R. n. 2421/2015 ha individuato tre direttrici per la definizione dei progetti ammissibili a valere sulla programmazione del POR Puglia FESR 2014/2020;
  1. Programma integrato di comunicazione e promozione turistica digitale e Piani di comunicazione dei prodotti turistici regionali (*business to consumer*) per il miglioramento dell’awareness e della reputazione del brand turistico Puglia;

2. Programma di valorizzazione dell'offerta turistica regionale, per il miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici connessi alla fruizione ed alla accessibilità degli attrattoci turistici e il miglioramento della cooperazione tra gli Enti pubblici interessati dalla gestione dei servizi connessi alla fruizione turistica del territorio, al fine di sviluppare efficienza ed economie di scala;
  3. Programma di promozione turistica nei mercati intermediati (*business to business*) per l'ampliamento e la differenziazione del portafoglio di prodotti turistici relativi alla destinazione e sensibilizzazione degli operatori della filiera sulla reale domanda dei turisti;
- Nell'ambito dell'ASSE VI del POR Puglia 2014-2020, l'Azione 6.8 prevede interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche le cui attività sono pienamente in linea con le direttrici di cui alla D.G.R. n. 2421/2015;
  - Con D.G.R. 18 maggio 2016, n. 675 sono state confermate le attività sopra indicate, già individuate all'interno dell'Azione 6.8 del POR Puglia 2014-2020 per le quali sono rese disponibili le risorse pari ad € 2.000.000,00;
  - Con D.G.R. n. 675/2016, cit., sono state approvate le schede delle attività da realizzare, in coerenza con gli indirizzi in materia di sviluppo del turismo di cui alla D.G.R. n. 2421/2015 e con gli obiettivi e i criteri previsti dall'Asse VI azione 6.8 del POR Puglia 2014-2020;
  - Sempre con D.G.R. n. 675/2016 è stata affidata all'Agenzia Pugliapromozione la realizzazione delle attività annoverate e descritte nelle schede sopra richiamate;
  - Con nota prot. 0006091-U-2016 del 13.07.2016, l'Agenzia Pugliapromozione ha trasmesso tre progetti relativi in unico livello relativi rispettivamente a:
    - Valorizzazione dell'offerta turistica regionale;
    - Programma di promozione turistica nei mercati intermediati;
    - Promozione e comunicazione dei prodotti turistici regionali;
  - Con Atto del Dirigente del Settore Turismo 20 luglio 2016, n. 47 i tre progetti in questione sono stati approvati e si è provveduto agli impegni di spesa di competenza degli uffici regionali;
  - Con Determinazione D.G. 01.08.2016, n. 195 è stato recepito il provvedimento del Dirigente Regionale n. 47/2016 e le stesse convenzioni stipulate tra l'Agenzia Pugliapromozione e il Dipartimento competente;
  - Con D.G.R. 23 novembre 2016, n. 1768, in ragione delle attività svolte dall'Agenzia Regionale Pugliapromozione e dei risultati conseguiti nell'ambito dell'avvio della nuova programmazione FESR 2014-2020, nonché in coerenza ed in continuità con gli obiettivi fissati dalla DGR n. 675/2016, cit., è stato approvato un ulteriore stanziamento pari a € 1.100.000 con le proposte di ulteriori attività da parte dell'Agenzia Pugliapromozione ricadenti nel PO FESR-FSE 2014-2020;
  - Con Atto Dirigenziale 2 dicembre 2016, n. 89, il Servizio Turismo della Regione Puglia ha approvato i nuovi livelli unici di progetto a valere sulle risorse stanziare con la D.G.R. n. 1768/2016, cit., e ha modificato lo schema di convenzione approvato con Atto Dirigenziale n. 47/2016, cit., impegnando la spesa per complessivi € 1.100.000,00 in favore dell'Agenzia Pugliapromozione;
  - Con D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191, è stato approvato il *Piano Strategico del Turismo per la Puglia* con il Piano Finanziario annuale e triennale, prevedendo uno stanziamento pari a € 36.030.000,00 per la realizzazione delle attività a valere sui FESR-FSE 2014-2020;
  - In data 17.02.2017 il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio e l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione hanno stipulato un accordo di cooperazione ai sensi dell'art. 15 della Legge n. 241/1990 per l'attuazione del *Piano Strategico del Turismo per la Puglia* e l'affidamento a Pugliapromozione delle risorse finanziarie stanziare con la citata D.G.R. n. 191/2017 a valere sui fondi FESR-FSE 2014-2020;
  - L'art.10 del predetto accordo prevede la costituzione di un Comitato di attuazione per la elaborazione e l'approvazione dei progetti esecutivi concernenti le attività programmate;
  - In data 17.02.2017, il Comitato di Attuazione si è riunito presso il *Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio* per discutere, elaborare e approvare il progetto di attuazione relativo alla promozione e alla promo-commercializzazione *business to business della destinazione* e dei suoi prodotti;

- Con Atto Dirigenziale della Sezione Turismo 20.02.2017, n. 16 è stato recepito il progetto sopra menzionato e si è provveduto al necessario impegno di spesa annuale di competenza della ragioneria regionale per un importo pari a € 12.030.000,00 a copertura di tutte le attività oggetto di progettazione;
- Con Determinazione D.G. 03.03.2017, n. 57 è stato nominato il Responsabile unico delle procedure per l'attuazione del Piano Strategico del Turismo della Puglia;
- In linea con quanto approvato con la DGR n. 191/2017, le parti hanno predisposto il Progetto di Attuazione – Annualità 2017, relativo all'Azione *“Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta”* che contempla attività complessivamente ammontanti ad euro 3.500.000,00;
- Il Progetto di Attuazione – Annualità 2017, relativo all'Azione *“Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta”* è stato approvato nella seduta del Comitato di Attuazione tenutasi in data 20/04/2017 presso il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio della Regione Puglia;
- Con Atto Dirigenziale 04.05.2017, n. 55 del 04/05/2017, il Dirigente della Sezione Turismo ha approvato il Progetto di Attuazione – Annualità 2017 relativo all'Azione *“Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta”* per complessivi euro 3.500.000,00 in favore di Pugliapromozione;

#### **RILEVATO CHE**

- In attuazione della D.G.R. n. 50/2016 e tenuto conto degli indirizzi strategici espressi dalla Giunta con deliberazione n. 2421/2015, l'Agenzia Pugliapromozione, con il supporto del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, ha predisposto il Piano strategico del Turismo della Regione Puglia 2016/2025 unitamente alle schede azioni e al business plan, denominato *“Puglia 365”*;
- Il Piano Strategico del Turismo regionale *“Puglia 365”* è stato predisposto con risorse assegnate all'Agenzia Pugliapromozione giusta D.G.R. 19 aprile 2016, n. 522 a valere sui fondi del Piano di Azione e Coesione del Programma Operativo di Convergenza 2007-2013;
- Il Piano Strategico del Turismo regionale si è sviluppato parallelamente ed omogeneamente al Piano Nazionale del Turismo, ed è stato presentato in bozza al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo On. Dario Franceschini il 27 luglio 2016 a Roma;
- Il Piano racchiude in sé obiettivi principali quali la crescita della competitività della destinazione Puglia in Italia e all'estero, l'aumento dei flussi turistici internazionali, la destagionalizzazione della domanda e dell'offerta turistica, il potenziamento dell'innovazione organizzativa e tecnologica del settore, con l'intento di aiutare i territori pugliesi ad organizzarsi per un turismo che duri tutto l'anno;
- Con DGR n. 191 del 14/02/2017 la Giunta della Regione Puglia ha approvato il Piano strategico del Turismo della Regione Puglia 2016/2025 denominato *“Puglia 365”*, nonché il Piano Annuale e Triennale con gli interventi da realizzarsi a valere sull'azione 6.8 – POR Puglia 2014-2020, che per l'annualità 2017 ammontano a euro 12.030.000,00;
- Il Piano Annuale e Triennale approvato con DGR n. 191/2017 prevede tra le altre *“le Schede e Azioni sulla Promozione turistica”* – Azione *“Accoglienza turistica”* – Annualità 2017 CUP B39D17004890009: questo intervento è finalizzato a qualificare il sistema dell'accoglienza turistica della destinazione, a favorire la crescita del valore identitario delle comunità locali e a valorizzare il patrimonio diffuso regionale in un'ottica di fruizione turistica.
- Gli obiettivi dell'Azione *“Accoglienza Turistica”* si pongono in coerenza con le indicazioni emerse dalle prime due edizioni del rapporto Bes – Benessere equo e sostenibile (Istat e Cnel) e l'individuazione dei set di indicatori del benessere, sociale e individuale, utili ad orientare le strategie di sviluppo locali e a rendere le città posti del *“buon vivere”*: diversificazione e personalizzazione dei servizi di fruizione, accessibilità alle informazioni ed ai luoghi, elementi che concorrono a qualificare il sistema dell'accoglienza di una destinazione, a migliorare le performance di promozione turistica nel medio periodo, a far crescere la percezione

che si ha di esso in tutte le fasi dell'esperienza turistica (Pre, Core e Post-experience);

- *Accoglienza dei luoghi* e *Accoglienza dei target* sono dunque i temi centrali emersi nel corso del processo partecipato di pianificazione strategica del programma "Puglia 365": essi hanno condotto all'individuazione di attività progettuali specifiche in grado di supportare lo sviluppo di modelli turistici innovativi e sostenibili e alla definizione di azioni funzionali alla costituzione di un quadro organico nei rapporti pubblico-privato per migliorare in prospettiva il numero di arrivi e presenze turistiche;

#### **RITENUTO**

- Di recepire l'Atto dirigenziale della Sezione Turismo n. 55/2017 e, per l'effetto, di dare avvio alle attività previste nel progetto "*Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*";
- Di recepire le Linee Guida per l'adeguamento estetico e funzionale degli Info point della rete regionale di accoglienza turistica approvate con D.G.R. n. 876/2017;
- Di approvare l'Avviso Pubblico relativo al potenziamento degli Info Point Turistici della rete regionale e il relativo impegno di spesa;
- Di approvare lo Schema del Disciplinare regolante i rapporti tra i Comuni e l'Agenzia Pugliapromozione;
- Di approvare lo Schema di "*Atto unilaterale d'impegno per l'adeguamento estetico e funzionale alle linee guida*";
- Di approvare lo Schema di Accordo per l'istituzione dei nuovi info point turistici

#### **PRECISATO CHE**

- Con workflow prot. n. 0007962-E-2017 del 15 giugno 2017 è stato richiesto e di seguito approvato dagli uffici competenti dell'Agenzia l'intervento in parola per l'importo di € 1.100.000,00.

#### **PRESO ATTO CHE**

- Il CUP è il seguente: B39D17004890009;
- L'Agenzia Pugliapromozione in sede di approvazione del Bilancio di previsione 2017-2019 ha predisposto idonei capitoli vincolati destinati ad accogliere le risorse di cui al PO Fesr 2014/2020 affidate a Pugliapromozione nell'ambito del Piano Strategico del Turismo per la Puglia;
- Con Atto Dirigenziale della Sezione Turismo 20.02.2017, n. 16 veniva impegnata la somma di € 12.030.000,00 in favore dell'Agenzia Pugliapromozione per l'attuazione del Piano Strategico del Turismo regionale, declinato in progetti esecutivi, a valere sulle risorse di cui ai FESR-FSE 2014-2020;
- Con l'atto dirigenziale della Sezione Turismo n. 55/2017 si è dato avvio al progetto "*Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*";
- Si rende pertanto necessario procedere all'accertamento in entrata sul cap 20332 denominato "Por Puglia 2014/2020 -Asse VI - Azione 6.8: *Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" per la somma complessiva di € 3.500.000,00;
- Si rende necessario inoltre procedere ad effettuare un impegno di spesa sul corrispondente capitolo in uscita nr. 11032 per la somma di € 1.100.000,00 per l'approvazione dell'Avviso Pubblico per il potenziamento degli Info Point Turistici della rete regionale;

#### **VISTO**

- L'art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.;

#### **ACCERTATA**

- la disponibilità finanziaria del Capitolo 11032 denominato "Por Puglia 2014/2020 -Asse VI - Azione 6.8:

*Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" del B.P. 2017;

#### DETERMINA

per i motivi espressi in narrativa e che qui si intendono integralmente riportati:

- 1) di dare avvio alle attività inerenti il Progetto di Attuazione – Annualità 2017 relativo all'Azione "*Qualificazione e potenziamento del sistema di accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" recependo il provvedimento di approvazione del dirigente della Sezione Turismo n. 55/2017;
- 2) di approvare l'Avviso Pubblico per il potenziamento degli Info Point Turistici della rete regionale e relativi allegati: a) Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell'Ufficio Info Point; Domanda di partecipazione all'Avviso; b) Linee Guida per la social customer service; c) Layout badges e divise;
- 3) di approvare lo *Schema del Disciplinare* regolante i rapporti tra gli Enti Pubblici e Pugliapromozione e i relativi allegati;
- 4) di approvare lo *Schema di "Atto unilaterale d'obbligo per l'adeguamento estetico e funzionale alle linee guida"*;
- 5) di approvare lo *Schema di Accordo* per l'istituzione dei nuovi Info Point Turistici;
- 6) di nominare il Direttore dell'Esecuzione degli Accordi con i Comuni la Dr.ssa Carmela Antonino;
- 7) di dare atto che il Responsabile del progetto "*Qualificazione e potenziamento del sistema di accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" è la Dr.ssa Flavia Leone;
- 8) di dare atto che il Responsabile Unico dei Procedimenti per l'Attuazione del Piano strategico del Turismo regionale (RUP), nominato ai sensi dell'art. 31 del Codice dei Contratti Pubblici con Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. 57/2017, è la Dr.ssa Miriam Giorgio;
- 9) Di dare mandato all'Ufficio Bilancio e controllo di gestione di accertare in entrata la somma complessiva di € 3.500.000,00 sul cap. 20332 denominato "*Por Puglia 2014/2020 -Asse VI - Azione 6.8: Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*", in recepimento dell'Atto Dirigenziale di impegno nr. 16 del 20.02.17 del Dipartimento Turismo Economia della cultura e valorizzazione del territorio;
- 10) di dare mandato all'Ufficio Bilancio e controllo di gestione di impegnare la somma complessiva di € 1.100.000,00 (unmilione centomila euro/00) a valere sul Capitolo 11032 denominato "*Por Puglia 2014/2020 -Asse VI - Azione 6.8: Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" del B.P. 2017;
- 11) di precisare che il cronoprogramma della spesa, come indicato, si completerà entro il 31.12.2017 e che l'imputazione è stabilita agli esercizi in cui l'obbligazione viene a scadenza, secondo le modalità previste dal principio applicato della contabilità finanziaria di cui all'allegato n. 4.2 del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118;

- 12) di dare atto che il presente provvedimento è adottato in assenza di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6bis della Legge n. 241/1990 e dell'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016;
- 13) il presente provvedimento:
- è immediatamente esecutivo ai sensi dell'art.16 comma 3, del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione;
  - viene pubblicato sul portale istituzionale [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), nell'Area Amministrazione Trasparente – sezione Provvedimenti/Provvedimenti Amministrativi;
  - viene trasmesso all'Assessorato Industria Turistica e Culturale, Gestione e Valorizzazione dei Beni Culturali così come previsto dall'art.11 della L.R. n.1 del 2002;
  - è trasmesso al Servizio "comunicazione istituzionale" della Regione Puglia per la pubblicazione sul portale della Regione Puglia e sul B.U.R.P.;
  - è composto da n. 11 facciate e 86 di allegati (Avviso e suoi allegati), è adottato in originale.

**ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. 28/2011 e s.m.i.**

Bilancio di previsione: 2017-2019

Esercizio finanziario: 2017

Accertamento nr. 3/2017 di € 3.500.000,00 sul cap. 20332 del B.P. 2017;

Impegno di spesa n. 110/2017 di € 1.100.000,00 sul capitolo 11032 denominato "Por Puglia 2014-2020 Asse 6 – Azione 6.8" del Bilancio di previsione 2017;

Nome dell'intervento in contabilità:

**AVVISO PUBBLICO INFO POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE – IMPEGNO DI SPESA. APPROVAZIONE SCHEMA DI "ATTO UNILATERALE DI IMPEGNO PER L'ADEGUAMENTO ESTETICO E FUNZIONALE ALLE LINEE GUIDA". APPROVAZIONE SCHEMA DO ACCORDO PER L'ISTITUZIONE DEI NUOVI INFO POINT TURISTICI.**

Visto di regolarità contabile

**Il Funzionario direttivo PO Responsabile "Ufficio Bilancio"  
Bisanti Oronzo**

**REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA**

Il sottoscritta attesta che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, dagli stessi predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte del Direttore Generale, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile unico del procedimento  
dott.ssa Miriam Giorgio

Il Direttore Amministrativo  
dott. Matteo Minchillo

IL DIRETTORE GENERALE ad interim  
Dott. Matteo Minchillo



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

## **AVVISO PUBBLICO**

### **PER INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA QUALIFICAZIONE E DEL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI DEI COMUNI CHE ADERISCONO ALLA RETE REGIONALE**

#### **Premesso che**

La L.R. 11 febbraio 2002, n.1, come modificata dalla L.R. 3 dicembre 2010, n.18, disciplina l'organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l'attività della Regione e l'esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo.

Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia e di promozione turistica locale, operando all'uopo in raccordo con gli enti territoriali.

La Legge n. 1/2002 (art. 13) ha soppresso le Aziende di Promozione Turistica – istituite dall'art. 7 della L.R. n. 23/1996 – e ha demandato le funzioni di informazione e accoglienza turistica all'ARET Pugliapromozione (art. 7, comma 1, lett. j) precedentemente delegate ai Comuni dalla L.R. 11 dicembre 2000, n. 24.

L'art. 7 della L.R. 1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell'Agenzia in parola, tra l'altro, stabilisce che Pugliapromozione “promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone le eccellenze” (lett. a), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale” (lett. e) e “attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio” (lett. f).

Pugliapromozione, a norma dell'art. 2 del Reg. Regionale 13 maggio 2011, n. 9, “promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze” (lett. a); “promuove e qualifica l'offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Promozione  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

cooperazione tra pubblico e privato nell'ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l'incontro fra l'offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo" (lett.c), "promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i "turismi" attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi" (lett. d), "sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale, "svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari" (lett. l); esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l'articolazione organizzativa e l'efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Proloco (lett. j).

A decorrere dal 1° luglio 2013 la L.R. 28 dicembre 2012, n. 45 (art. 40) ha trasferito ai Comuni le funzioni di informazione e accoglienza turistica svolte da Pugliapromozione. La succitata L.R. n. 45/2012 stabilisce inoltre (art. 40, comma 2) che "Restano fermi le funzioni e i compiti di coordinamento attribuiti all'ARET - Pugliapromozione dalla lettera j) del comma 1 dell'articolo 7 e dal comma 4 bis dell'articolo 13 della legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1 (Norme di prima applicazione dell'articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), come modificati dagli articoli 3 e 7 della legge regionale 3 dicembre 2010, n. 18".

Pugliapromozione svolge ad oggi funzioni e compiti di coordinamento della Rete del Sistema di Informazione e Accoglienza degli Uffici Info-Point turistici promuovendo l'immagine coordinata e l'adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di accoglienza turistica in tutto il territorio regionale.

#### Considerato che

Con **DGR n. 50/2016** l'Agenzia Pugliapromozione, in ragione dei compiti istituzionali e delle competenze di ente strumentale, è stata individuata destinataria dell'affidamento del progetto strategico a titolarità regionale relativo alla definizione del Piano Strategico del Turismo;

Con successiva **DGR n. 522 del 19 aprile 2016** è stato approvato l'unico livello di progettazione denominato "Puglia365" relativo alla "Prima attuazione degli indirizzi strategici in materia di Turismo (Piano Strategico del Turismo)", elaborato dall'Agenzia regionale Pugliapromozione per un importo pari ad € 250.000,00, a valere sulle risorse del PAC Puglia 2007/2013 - Linea 4;



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Con **DGR n. 191 del 14 febbraio 2017**, la Giunta Regionale ha deliberato di: approvare il Piano Strategico Regionale del Turismo 2016/2025 denominato "Puglia 365" con i suoi allegati "Schede azioni" e "Business plan"; approvare il "Piano Annuale e Triennale" di Attuazione degli interventi da realizzare a valere sulle risorse dell'Azione 6.8 del POR FESR FSE Puglia 2014-2020 con l'allegato Quadro Economico;

Con Atto del Dirigente della Sezione Turismo n. 55 del 4.5.2017 è stato recepito e approvato il progetto attuativo "*Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta*" che richiede una copertura finanziaria pari a € 3.500.000,00;

Nella scheda di attuazione degli interventi, approvata con il sopramenzionato atto dirigenziale, è prevista l'azione A.2.1.1. **QUALIFICAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI COMUNALI DELLA RETE REGIONALE**, con una dotazione finanziaria per il 2017 pari a € 1.100.000,00;

Sin dal secondo trimestre del 2016, parallelamente all'iter del Piano Strategico Regionale del Turismo per l'Asse tematico *Accoglienza*, Pugliapromozione ha avviato indagini qualitative e quantitative volte alla ricognizione ed alla mappatura logica degli uffici preposti all'accoglienza turistica sull'intero territorio regionale. Ciò allo scopo di verificare e supportare l'andamento delle attività svolte dagli uffici aderenti alla Rete Regionale. In particolare, sono state condotte azioni di monitoraggio dei singoli uffici, rilevando per ciascuno, gli elementi di forza e di criticità, le caratteristiche strutturali e gestionali, raccogliendo altresì le istanze degli operatori impegnati nei diversi ruoli e livelli. L'analisi dei dati evidenzia comprovati elementi di criticità del sistema a Rete degli Info-Point turistici comunali, quali la frammentazione della gestione operativa, la scarsa formazione professionale degli addetti al front-office, la disomogeneità dei servizi offerti, la dotazione tecnologica insufficiente.

Coerentemente con gli indirizzi emersi dal Piano Strategico Regionale del Turismo e in linea con le attività progettuali approvate con la succitata DGR n. 191 del 14 febbraio 2017, con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 sono state approvate le *Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni* (di seguito Linee Guida) che stabiliscono gli standard minimi di qualità e di funzionamento che devono caratterizzare gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale.

**Pertanto, nelle more dell'iter per l'adeguamento estetico e funzionale degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale da parte dei Comuni, come previsto dall'art. 10 comma 1 delle suddette Linee Guida, questa Agenzia Regionale, in vista dell'imminente stagione estiva, intende procedere a qualificare e uniformare i livelli dei servizi al pubblico del sistema dell'accoglienza turistica locale, attraverso il potenziamento dei suddetti Uffici.**



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

Si rende noto che con Determinazione del Direttore Generale ad interim n. 184 del 19 giugno 2017, l'Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione ha dato seguito all'approvazione del seguente Avviso Pubblico rivolto ai Comuni pugliesi titolari di Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale con la finalità di realizzare interventi a sostegno della qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica regionale.

#### Articolo 1 – Finalità

La finalità del presente Avviso è quella di potenziare, uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza turistica locale svolta dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici e aderenti, attraverso la sottoscrizione di appositi accordi con l'Agenzia Pugliapromozione, alla Rete Regionale.

A tal fine, si intende effettuare una ricognizione di proposte progettuali presentate dai Comuni per l'attribuzione di risorse economiche da destinare all'attuazione degli interventi di qualificazione e potenziamento della Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici che saranno realizzati nei seguenti periodi:

- A. Dall'1 agosto al 30 settembre 2017
- B. Dall'1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018

Conformemente a quanto previsto dalle *Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, gli interventi di qualificazione e potenziamento potranno consistere in:

- a) **prolungamento degli orari di apertura;**
- b) **implementazione delle dotazioni tecnologiche connesse alla comunicazione on-line e alla gestione delle attività di *social media marketing e social customer service*;**
- c) **introduzione di figure professionali con competenze specifiche;**
- d) **adozione di badge e divise dal layout coordinato;**
- e) **realizzazione di attività di animazione *on-site* (ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui);**



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

f) **rilevamento informatizzato dei dati sull'affluenza e sull'indice di gradimento.**

Le suddette azioni avranno lo scopo di migliorare la *travel experience* dei turisti/utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi di fidelizzazione e consolidamento della *brand identity*.

In particolare, l'attività di **social customer service e social media marketing** attraverso pagine Facebook e/o Instagram dedicate, è funzionale a garantire l'assistenza agli utenti in tempo reale, intercettando nuovi target e spostando di fatto la conversazione con il turista dal telefono al web. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente dall'Info-Point turistico e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica. La cura, l'attenzione, la tempestività nella risoluzione del problema sono oggi per il turista direttamente proporzionali alla soddisfazione che ne trarrà e al giudizio complessivo sulla destinazione, contribuendo a definirne la reputazione on-line.

In merito alla realizzazione di attività di **animazione on-site**, ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui quali, a titolo esemplificativo, degustazioni, installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriali e ricreative, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali, ecc., erogate gratuitamente a turisti e visitatori e opportunamente calendarizzate (ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end), esse risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-Point turistico stesso, amplificandone gli effetti.

Funzionale al corretto svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica on-desk risulta anche il **rilevamento dei dati** sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste e la gestione informatizzata degli eventuali reclami. Tali informazioni, acquisite digitalmente attraverso specifici strumenti *on-line* costituiscono un riferimento essenziale per gli Enti locali del territorio nella pianificazione delle strategie locali e nella programmazione delle attività di comunicazione e fruizione turistica.

**Le proposte progettuali che prevedono la realizzazione dei suddetti interventi di adeguamento, qualificazione e potenziamento dei servizi connessi all'accoglienza turistica on-desk e on-line, saranno preferite in quanto maggiormente in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Turismo della Puglia e con le strategie di marketing adottate dall'Agenzia Pugliapromozione, conformemente alle Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.**



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Le attività di social media marketing e/o di animazione on-site potranno essere inserite nel piano di comunicazione curato dall'Agenzia Pugliapromozione, laddove il beneficiario produrrà contenuti testuali, video e fotografici rispondenti al layout grafico fornito dall'Agenzia Pugliapromozione e laddove le suddette attività risultino compatibili, per obiettivi e temi trattati, con la mission istituzionale dell'Agenzia.

Il procedimento si svilupperà, successivamente all'atto di approvazione dell'Avviso e alla relativa prenotazione di impegno delle risorse, nelle seguenti fasi:

- pubblicazione/pubblicità Avviso;
- termini per la presentazione dei progetti e adempimenti da parte dei soggetti partecipanti;
- nomina della Commissione da parte del Direttore Generale di Pugliapromozione;
- verifica di ammissibilità e valutazione dei progetti da parte della Commissione;
- approvazione delle proposte progettuali e impegno delle risorse;
- nota di incarico in favore dei Comuni beneficiari.

### Articolo 2 – Soggetti ammissibili

Sono ammessi a presentare proposte progettuali con la finalità di cui all'art. 1 i soggetti di seguito precisati:

1. i Comuni pugliesi titolari di *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*, operativi alla data di pubblicazione del presente Avviso e che abbiano sottoscritto l'Atto di Impegno Unilaterale integrativo dell'Accordo tra ARET-Pugliapromozione e Comune per l'adeguamento estetico e funzionale dell'Info-Point turistico, entro e non oltre la scadenza dei termini di presentazione delle proposte (come specificato al successivo art. 4);
2. i Comuni pugliesi titolari di *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* che abbiano sottoscritto l'Accordo istitutivo di cui all'art. 3 delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, entro e non oltre la scadenza dei termini di presentazione delle proposte (come specificato al successivo art. 4).

### Articolo 3 – Copertura finanziaria

Per la realizzazione degli interventi oggetto del presente Avviso, il budget complessivo a disposizione dell'Agenzia Pugliapromozione è pari a € 1.100.000,00 che sarà così ripartito:

- € 800.000,00 per iniziative da svolgersi dall'1 agosto al 30 settembre 2017 (Periodo A).
- € 300.000,00 per iniziative da svolgersi dall'1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018 (Periodo B).



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Per ogni iniziativa è previsto un tetto massimo di finanziamento pari a:

- € 13.000,00 per il Periodo A
- € 10.000,00 per il Periodo B

Il budget complessivo sopra indicato potrà essere oggetto di ulteriori implementazioni in considerazione del numero di proposte pervenute.

#### Art. 4 - Modalità e termini di presentazione delle proposte

I Comuni interessati possono presentare una proposta progettuale per ciascuno dei due periodi sopra indicati. Il Comune potrà avanzare ciascuna proposta progettuale limitatamente ad un solo ufficio di informazione ed accoglienza turistica istituito ai sensi della normativa vigente e delle *Linee Guida* (art. 3, comma 6).

Le singole proposte per i periodi A e B, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso dovranno essere inviate entro e non oltre le ore 12.00 del:

- 17 luglio 2017 per il periodo A
- 30 agosto 2017 per il periodo B

riportando nell'oggetto la seguente dicitura "*Qualificazione Uffici Info-Point Turistici della Rete Regionale 2017*" (specificare Intervento periodo A o B).

La domanda dovrà essere inviata al seguente indirizzo pec: [progettispecialipp@pec.it](mailto:progettispecialipp@pec.it)

#### Articolo 5 – Ammissibilità delle proposte

L'ammissibilità delle proposte pervenute sarà valutata da una Commissione appositamente costituita, nominata dal Direttore Generale dell'Agenzia Regionale Pugliapromozione e composta da n. 3 componenti - di cui uno con funzioni anche di segretario - individuati tra dipendenti del Dipartimento Turismo e dell'Agenzia Pugliapromozione.

La Commissione dovrà provvedere a verificare l'ammissibilità delle proposte sulla base dei seguenti criteri:

- correttezza della presentazione della istanza (rispetto dei tempi e delle modalità di presentazione della domanda);



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

- completezza della proposta corredata da tutta la documentazione richiesta in conformità alle prescrizioni del presente Avviso e alla normativa vigente (format allegati al presente Avviso debitamente compilati e sottoscritti; copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Legale Rappresentante del Comune; eventuale atto di delega corredata da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del delegante e del delegato).

Saranno escluse le domande:

- a. pervenute da Comuni che non abbiano i requisiti richiesti (cfr. art.2);
- b. pervenute dopo i termini di cui al presente Avviso;
- c. incomplete o carenti di documenti.

#### Articolo 6 – Valutazione delle proposte

Ciascuna proposta ammessa sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione appositamente costituita di cui all'art. 5. La valutazione sarà espressa in **100/100**.

Saranno considerate valide le proposte che raggiungano un punteggio pari o superiore a 60.

Nell'assegnazione del punteggio, saranno valutate dapprima alcune caratteristiche strutturali, funzionali, ambientali e logistiche degli Uffici Info-Point turistici, rappresentate dai seguenti indicatori:

INDICATORE	punti
<b>Aspetti estetici e funzionali dell'Info-Point turistico</b> alla data di pubblicazione del presente Avviso: rispetto degli <i>standard minimi di qualità</i> previsti dalle Linee Guida approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, art. 6.	<b>20</b>

INDICATORE	punti max
<b>Arrivi turistici nel Comune per l'annualità 2016</b>	<b>10</b>

Per l'assegnazione del punteggio relativo all'indicatore "Arrivi turistici nel Comune per l'annualità 2016" si farà riferimento ai dati forniti dall'Osservatorio Regionale del Turismo di Pugliapromozione relativi agli arrivi turistici per Comune nell'anno 2016 sulla base dei parametri indicati nella tabella seguente:

Arrivi totali annuali per Comune	punti
Da 40.001 e oltre	<b>10</b>
Da 15.001 a 40.000	<b>8</b>
Da 6.001 a 15.000	<b>6</b>



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Da 2.001 a 6.000	4
Da 0 a 2.000	2

Si passerà, quindi, alla valutazione delle proposte secondo i seguenti criteri:

CRITERI DI VALUTAZIONE	punti max
<b>a. Front-office e apertura al pubblico.</b> Qualità della proposta relativamente al potenziamento dell'orario di apertura rispetto all'attività ordinaria svolta dall'Info-Point turistico.	20
<b>1. Attività on-desk.</b> Qualità e coerenza dell'articolazione della proposta relativamente a numero e mix di unità impiegate e rispettive competenze linguistiche.	10
<b>2. Animazione on-site.</b> Numero e qualità delle iniziative proposte, cronoprogramma, e coerenza con la vocazione/identità del territorio.	15
<b>3. Immagine coordinata del personale.</b> Adozione di badge e divise identificativi del personale secondo format condiviso e congruità della fornitura.	10
<b>4. Social customer service e social media marketing.</b> Efficacia dell'attività di comunicazione on-line e articolazione del piano editoriale social.	10
<b>5. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente e/o azioni di co-marketing.</b>	5

Per l'assegnazione del punteggio relativo al criterio di valutazione **a. "Front-office e apertura al pubblico"** la Commissione farà riferimento alle tabelle sottostanti, atteso che con il presente Avviso si intende perseguire l'obiettivo di uniformare il servizio di informazione e accoglienza turistica su tutto il territorio regionale, garantendo agli utenti una maggiore omogeneità dei livelli dei servizi offerti al pubblico.

Orari e giorni di apertura dall'1 agosto al 30 settembre 2017 (Periodo A)	Punti
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	20
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	10
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Orari e giorni di apertura dall'1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018 (Periodo B)	Punti
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	20
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	10
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	5



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Per l'assegnazione del punteggio relativo ai criteri di valutazione da 1 a 5 la Commissione, al fine di porre in relazione il giudizio di valutazione ed i punteggi stabiliti per ciascun criterio, utilizzerà la seguente tabella:

Valutazione	Coefficienti di valutazione
Eccellente	1,0
Ottimo	0,9
Buono	0,8
Discreto	0,7
Sufficiente	0,6
Mediocre	0,5
Non adeguato	0,3
Non valutabile	0,0

L'Agenzia Pugliapromozione si riserva di apportare variazioni insindacabili alle proposte pervenute in ordine all'ammissibilità delle spese e alla congruità del preventivo economico presentato.

La proposta è da ritenersi approvata a seguito di formale comunicazione da parte del RUP.

#### Articolo 7 – Accordo tra Agenzia e Comuni e vincolo di scopo

L'Agenzia Pugliapromozione stipulerà un Accordo (ex art. 15 Legge n. 241/1990) con i Comuni destinatari del finanziamento ai fini del presente Avviso.

Il finanziamento assegnato deve essere destinato inderogabilmente agli scopi relativi al potenziamento e alla qualificazione degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, secondo quanto stabilito nel presente Avviso.

Per verificare la corretta destinazione delle risorse riconosciute ai Comuni per le finalità anzidette, l'Agenzia Pugliapromozione svolgerà opportuni controlli, riservandosi la facoltà di revocare il contributo richiesto ovvero richiederne la restituzione in caso di gravi inadempienze.

#### Articolo 8 – Attività di rilevazione dati e monitoraggio

In conformità con quanto previsto dall'art. 4 comma k delle *Linee Guida*, dovrà essere garantita l'attività di reportistica e monitoraggio mediante la somministrazione di questionari relativi alla profilazione dei turisti, alla tipologia di informazioni richieste, al gradimento del servizio. Tale rilevazione, che coinvolgerà gli operatori dell'Info-Point e i turisti che usufruiranno del servizio, avverrà sia attraverso strumenti software e/o file elettronici sia attraverso supporto cartaceo, sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione. Le informazioni raccolte mediante la somministrazione dei questionari



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

dovranno essere trasmesse all'Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile attraverso caricamento/data entry su apposito software per le indagini on-line predisposto dall'Agenzia.

#### Articolo 9 – Ammissibilità delle spese

Le spese ammissibili a contribuzione finanziaria sono definite a livello nazionale (sulla base di quanto previsto dal Reg. (UE) n. 1303/2013, recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale FESR, sul Fondo Sociale Europeo FSE e sul Fondo di Coesione), dal Decreto del Presidente della Repubblica, n. 196 del 3 ottobre 2008.

In particolare, saranno ritenute ammissibili le seguenti spese:

- personale;
- servizio di animazione on-site (all'interno dell'Info-Point turistico o negli spazi attigui) quali, a titolo esemplificativo installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriale e ricreativa, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali;
- fornitura di badge e divise come da layout estetico allegato al presente Avviso;
- progettazione, nella misura massima del 7% rispetto al valore complessivo del progetto;
- stampa di materiale promozionale;
- strumenti informatici/software per il rilevamento dati e la gestione informatizzata dei reclami;
- dotazioni tecnologiche quali pc funzionali all'espletamento dell'attività di comunicazione on-line (la spesa imputata farà riferimento esclusivamente alla quota di ammortamento del bene per annualità 2017 come da tabelle fiscali del Ministero dell'Economia e delle Finanze).

#### Articolo 10 - Tempi di erogazione delle risorse

I pagamenti sono disposti ed effettuati da Pugliapromozione previa trasmissione, da parte del Comune, della domanda di pagamento e della documentazione richiesta per attestare le spese effettivamente sostenute e comunque nel rispetto di quanto previsto dal "Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune" (allegato al presente Avviso).

Il pagamento degli importi spettanti al Comune a titolo di rimborso è così ripartito:

- a) prima anticipazione, pari al 40% dell'importo assegnato, a seguito della comunicazione dell'avvio delle attività da parte del soggetto attuatore e della presentazione della documentazione richiesta secondo le modalità indicate nel "Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune";
- b) saldo, pari al restante 60%, a completamento delle attività. Il saldo finale è corrisposto al Comune dietro presentazione della documentazione indicata nel "Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune".



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE, TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

L'erogazione delle risorse a valere sulle risorse POR Puglia FESR FSE 2014-2020 è comunque subordinata all'effettiva e materiale erogazione a favore di Pugliapromozione delle corrispondenti somme da parte della Regione Puglia, ente finanziatore. Pertanto, ogni mandato di pagamento in favore del Comune aggiudicatario sarà emesso successivamente all'accredito delle risorse da parte della Regione Puglia.

#### Articolo 11 - Adempimenti per la rendicontazione

Il Comune è tenuto a rendicontare la totalità delle spese effettivamente sostenute secondo le modalità indicate nel "Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune".

L'Agenzia Pugliapromozione riconoscerà ai soggetti proponenti le spese ritenute ammissibili, previa verifica della documentazione di rendicontazione presentata.

La rendicontazione del progetto finanziato dovrà pervenire esclusivamente a mezzo pec all'indirizzo [progettispecialipp@pec.it](mailto:progettispecialipp@pec.it) **entro e non oltre il termine perentorio di 30 giorni** dalla data di realizzazione delle attività.

Le economie rivenienti dal progetto rimangono nella disponibilità della Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione.

Le spese non ammissibili ai sensi della normativa vigente rimangono a carico del soggetto affidatario.

#### Articolo 12 - Controlli e verifiche

Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo, con le modalità che riterrà opportune, verifiche e controlli sullo stato di avanzamento delle attività da realizzare. Tali verifiche non sollevano il Comune dalla responsabilità della diligente e tempestiva esecuzione delle attività concordate. Nel caso si accerti il mancato rispetto della normativa comunitaria, nazionale e regionale, salva l'eventuale rilevanza penale, si procede alla revoca del contributo previsto a titolo di rimborso e al recupero delle somme già corrisposte.

In caso di verifica, in sede di controllo, del mancato e pieno rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, anche se non penalmente rilevanti, si procederà a dichiarare la decadenza dell'importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

#### Articolo 13 - Durata del presente Avviso

Il presente Avviso, nei limiti di budget indicato, ha validità per iniziative da svolgersi nel periodo intercorrente tra l'1 agosto 2017 e il 15 gennaio 2018.

Il presente Avviso sarà pubblicato: sul BURP, sul sito istituzionale della Regione Puglia - [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it) e sul sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it).

È facoltà dell'Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione modificare, anche prima della scadenza, il presente Avviso con le stesse modalità di pubblicazione.

#### Articolo 14 - Sportello di affiancamento

È prevista l'istituzione di uno sportello composto da dipendenti dell'Agenzia Pugliapromozione dislocati presso le sedi territoriali per dare supporto ai Comuni nella fase di elaborazione della proposta progettuale, presentazione della domanda, esecuzione del progetto e rendicontazione della spesa.

I riferimenti del personale preposto sono i seguenti:

Sede Bari: Giacomo Castellana 080.524.23.61

Sede Brindisi: Giancarlo Zullino 0831.56.21.26

Sede San Giovanni Rotondo: Luigi Fusco 0884.70.88.06

Sede Lecce: Stefania Caione 0832.31.41.17

Sede Taranto: Giuseppe Moro 099.45.32.397

Sede Trani: Luisa Rinaldi 0883.58.88.30

#### Articolo 15 - Ulteriori informazioni

Il Rup del presente procedimento è la dott.ssa Miriam Giorgio. Recapito telefonico 080-5821412.

Il Direttore dell'Esecuzione è la dott.ssa Carmela Antonino. Recapito telefonico 080-5821415.

Per ulteriori informazioni o chiarimenti sulla presente procedura, i soggetti interessati potranno inviare una mail all'indirizzo [valorizzazione@viaggiareinpuglia.it](mailto:valorizzazione@viaggiareinpuglia.it) specificando in oggetto "Chiarimenti Avviso progetti qualificazione e potenziamento servizio informazione e accoglienza turistica" oppure telefonare al numero 080-5821423, nei giorni dal lunedì a venerdì, dalle ore 10.30 alle ore 16.00 entro e non oltre il giorno 14 luglio 2017 – ore 12.00 per il periodo A e 11 agosto 2017 – ore 12.00 per il periodo B.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

**Allegati al presente Avviso:**

**A) Documentazione di riferimento**

- A.1 *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”.*
- A.2 *“Carta dei Servizi”.*
- A.3 *“Linee Guida per la social customer service”.*
- A.4 *“Layout badge e divise”.*
- A.5 *“Format Questionario Customer”.*

**B) Schemi di Accordo**

- B.1 *“Atto di impegno unilaterale integrativo dell'Accordo tra ARET - Pugliapromozione e Comune di \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_”.*
- B.2 *“Schema di Accordo tra l'Agenzia Pugliapromozione e l'Amministrazione Comunale di \_\_\_\_\_ per l'istituzione di Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale”.*
- B.3 *“Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.*

**C) Modulistica**

- C.1 *“Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell' Ufficio Info-Point”.*
- C.2 *“Domanda di partecipazione all'Avviso”.*
- C.3 *“Format per la presentazione del piano finanziario consuntivo”.*
- C.4 *“Autocertificazione sulla tracciabilità dei flussi finanziari”.*
- C.5 *“Domanda di pagamento prima anticipazione”.*
- C.6 *“Domanda di pagamento finale”.*
- C.7 *“Attestazione finale del Legale Rappresentante”.*
- C.8 *“Prospetto rendicontazione analitica delle spese”.*



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

**Il presente Avviso è finalizzato alla ricognizione dei progetti per la qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica regionale e non è in alcun modo vincolante per l'Agenzia Pugliapromozione, che si riserva la possibilità di dare seguito all'attuazione dei progetti ritenuti validi e, comunque, accertata l'assenza di cause ostative connesse alla attuazione del programma POR Puglia FESR FSE 2014-2020.**

Bari, 19 Giugno 2017

Il Direttore Generale ad interim  
dott. Matteo Minchillo



### Allegato A.1

**Testo non ufficiale. Il testo ufficiale è in corso di pubblicazione sul BURP.**

## **LINEE GUIDA RELATIVE AL COORDINAMENTO E ALLA QUALIFICAZIONE DEL SISTEMA DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA LOCALE ATTRAVERSO LA RETE REGIONALE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEI COMUNI.**

### **Premessa**

Con il presente documento si approvano le Linee Guida relative alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale della Regione Puglia, con l'intento di definire gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica locale svolte dagli Uffici I.A.T. dei Comuni (d'ora innanzi *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*). La necessità di definizione delle presenti Linee Guida è contemplata nel Piano Strategico Regionale del Turismo della Puglia approvato con DGR del 14 febbraio 2017, n. 191 che prevede un adeguamento delle precedenti "Linee Guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia" – DGR 20 dicembre 2012, n. 2873 come modificata da DGR 29 gennaio 2013, n. 41, in relazione ai nuovi obiettivi strategici che l'Agenzia Regionale del Turismo-Pugliapromozione è chiamata a perseguire in materia di accoglienza turistica e in virtù della funzione di coordinamento della Rete Regionale degli Info-Point turistici dei Comuni (art 40, comma 2, della Legge 28 dicembre 2012, n. 45 e art. 7, comma 1, della Legge 11 febbraio 2002 e ss.mm.ii.)

L'Agenzia Pugliapromozione svolge funzioni e compiti di coordinamento della Rete del Sistema di Informazione e Accoglienza turistica degli Uffici Info-Point turistici promuovendo l'immagine coordinata e l'adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di accoglienza turistica in tutto il territorio regionale.

La Regione Puglia e l'Agenzia Pugliapromozione promuovono modelli di collaborazione e partenariato pubblico-privato per la costruzione di reti di soggetti, operanti a vario titolo nel settore dell'informazione e dell'accoglienza turistica, con l'obiettivo di potenziare il sistema dell'accoglienza e ponendo attenzione alla sua dimensione gestionale oltre che alla sua sostenibilità nel tempo.

L'accoglienza è la sostanza dell'esperienza turistica, ovvero il risultato delle relazioni che un turista ha con l'intero sistema locale. La percezione globale del livello di accoglienza di una destinazione risiede nella qualità e nella personalizzazione dei servizi offerti non solo dagli operatori turistici e dagli addetti ai lavori,



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

ma anche da chi opera in altri ambiti ed entra in contatto con gli ospiti. Cambiano i comportamenti dei turisti, cambiano le aspettative: da ospiti in cerca di informazioni a *viaggiatori consapevoli* sempre più informati preventivamente e in cerca di esperienze personalizzate, di valore aggiunto e di un supporto reale da parte della destinazione, prima, durante e dopo il soggiorno.

Per ciascuna fase dell'esperienza turistica (*pre, core, post-experience*), le interazioni-punti di contatto che il turista ha con la destinazione costituiscono le variabili su cui inevitabilmente il visitatore costruisce la propria opinione della destinazione, oltre che la sua reputazione, e su cui occorre operare per qualificare il processo dell'accoglienza. Diversificazione e personalizzazione dei servizi di fruizione, accessibilità alle informazioni ed ai luoghi, concorrono dunque a qualificare il sistema dell'accoglienza di una destinazione e la percezione che si ha di esso in tutte le fasi dell'esperienza di viaggio in termini di soddisfazione dei propri bisogni.

In questo contesto, se la richiesta materiale è dunque esplicita, quella immateriale è implicita: ciò si traduce in desiderio di maggiore attenzione, relazione e contatto umano, aspettative legate a quella cultura dell'ospitalità che è alla base del nostro capitale identitario.

\*\*\*\*\*

#### **Articolo 1 - Mission degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale**

1. Le attività di accoglienza turistica, così come definite nella premessa, sono svolte attraverso gli Info-Point turistici dei Comuni che costituiscono la "Rete Regionale" del Sistema di Informazione e Accoglienza turistica della Puglia.
2. I servizi erogati dagli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti in tutte le fasi dell'esperienza turistica (*pre, core, post experience*) in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Regionale del Turismo e con le strategie di marketing adottate da Pugliapromozione.
3. La mission cui deve essere improntata la gestione degli Uffici Info-Point turistici è: "*Puglia 365 - la Puglia come destinazione turistica in grado di offrire emozioni uniche 365 giorni l'anno*".
4. Ciascun Info-Point turistico promuove le identità locali e fornisce informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur).

#### **Articolo 2 - La Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici**

1. La Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici è una rete integrata e multilivello, coordinata dall'Agenzia Pugliapromozione e strutturata in ambiti territoriali corrispondenti alle aree



turisticamente rilevanti della Regione Puglia promosse da Pugliapromozione, quali: a) Gargano e Daunia; b) Puglia Imperiale; c) Bari e la costa; d) Valle d'Itria e Murgia dei Trulli; e) Magna Grecia, Murgia e Gravine; f) Salento.

2. In ciascuna delle suddette aree vi sono i Comuni di cui all'elenco allegato al presente documento, nei cui territori possono essere istituiti gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* con la finalità di promuovere l'immagine coordinata della destinazione e offrire strumenti innovativi di fruizione del territorio regionale.
3. Concorrono al supporto operativo degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* gli uffici di Pugliapromozione dislocati nelle n.6 sedi territoriali di Bari, Brindisi, San Giovanni Rotondo, Lecce, Taranto e Trani.

### **Articolo 3 – Istituzione degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale***

1. La Regione, attraverso l'Agenzia Pugliapromozione, promuove Accordi con i Comuni finalizzati alla istituzione di nuovi *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*, previo nulla osta da parte della Sezione Turismo della Regione Puglia.
2. L'Accordo prevede che l'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* sia riconosciuto secondo requisiti di idoneità che tengano conto degli standard minimi di qualità di cui all'art. 6.
3. L'accordo è approvato con atto adottato dall'organo comunale competente e indica i tempi, le modalità, il finanziamento e ogni altro adempimento connesso all'attività degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*.
4. Possono partecipare agli accordi istitutivi anche altri enti pubblici della Puglia (enti gestori beni culturali, enti di sviluppo locale, enti parco, ecc.).
5. L'Agenzia Pugliapromozione può promuovere l'attivazione di ulteriori accordi finalizzati a potenziare le attività di accoglienza e informazione turistica svolte dagli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*.
6. Non è consentita la costituzione di più *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* nello stesso Comune, se non per esigenze stagionali in località interessate da significativi flussi turistici o in prossimità di gate di accesso (porti, aeroporti, stazioni ferroviarie).

### **Articolo 4 - Impegni dei Comuni per l'istituzione e la gestione degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale***

I Comuni, nell'ambito degli Accordi di cui all'art. 3, assumono i seguenti impegni:

- a) garantire la disponibilità della sede dell'Info-Point turistico in locale idoneo da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ubicato preferibilmente nel centro cittadino o, comunque, in luoghi di affluenza turistica;
- b) provvedere al mantenimento degli Info-Point turistici con risorse proprie;



- c) garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio Info-Point turistico, nonché provvedere alle spese relative ai costi di gestione (pulizie, utenze varie, ecc.);
- d) assicurare l'adeguamento agli standard qualitativi di cui all'art. 6 dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
- e) assicurare l'adozione di badge e divise identificativi per il personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6;
- f) realizzare e installare adeguata segnaletica dei punti informativi, nel territorio comunale, condividendo la linea estetica con l'Agenzia Pugliapromozione;
- g) garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti secondo gli standard di cui all'art. 6;
- h) garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate secondo gli standard di cui all'art. 6;
- i) assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito dall'Agenzia Pugliapromozione;
- j) fornire all'Agenzia Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (SIRTUR - portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);
- k) effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc. Tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Osservatorio regionale del Turismo, garantendo la trasmissione dei dati all'Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile;
- l) collaborare con gli operatori turistici locali al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, trasferendo informazioni relative alle attività ed azioni svolte da Pugliapromozione nei vari ambiti;
- m) raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica e trasmetterli all'Agenzia Pugliapromozione.

#### Articolo 5 - Modalità di Gestione

1. Le attività di informazione e accoglienza turistica svolte negli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate ad associazioni - ivi comprese le associazioni pro loco iscritte al relativo albo regionale - società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii), nonché della normativa in materia di trasparenza della pubblica amministrazione e di prevenzione della corruzione (Legge 190/2012, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.).



2. I soggetti affidatari della gestione degli Uffici Info-Point turistici operano in nome e per conto dell'ente comunale e non possono in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi dell'immagine coordinata della Rete Regionale.
3. All'interno degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di *prodotti promozionali del brand Puglia*, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per l'Agenzia Pugliapromozione, l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.
4. Per le suddette attività di vendita, è interesse dell'Agenzia Pugliapromozione: a) che l'attività di vendita sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili; b) che il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera; c) che i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato.
5. All'interno degli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* è possibile effettuare interventi di promozione del territorio attraverso l'individuazione di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività:
  - *industrie creative pugliesi*: esposizione di prodotti rappresentativi della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura;
  - *saperi e sapori*: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento *food* in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività laboratoriali e/o di co-working, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali;
  - *fruizione innovativa*: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping, e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio;
6. Le attività di cui al precedente comma, ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi attigui, erogate gratuitamente agli ospiti e opportunamente calendarizzate, ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end, risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-Point stesso.
7. Eventuali altre attività, non espressamente richiamate dalle presenti Linee Guida, ovvero ogni variazione delle modalità di gestione degli *Uffici Info-Point della Rete Regionale* dovranno essere vagliate e autorizzate dagli uffici regionali competenti e dall'Agenzia Pugliapromozione ove coerenti con le presenti Linee Guida.

#### Articolo 6 - Standard minimi di qualità



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

1. Gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* sono gestiti in modo da assicurare i seguenti standard minimi di qualità e di funzionamento garantiti dai Comuni che provvedono al mantenimento degli stessi Info-Point turistici con risorse proprie.
2. I servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogati dagli Info-Point turistici della Rete Regionale sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di *cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia*, come indicato nella *Carta dei Servizi* allegata al presente documento.
3. Gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* assicurano la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante "*Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*").
4. Le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*").
5. Gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale assicurano l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali.
6. Nel periodo estivo (giugno-settembre) gli Uffici Info-Point turistici garantiscono l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.
7. Gli Uffici Info-Point turistici istituiti per esigenze stagionali, come previsto dall'art. 3, comma 6, osservano lo standard minimo di n. 36 ore settimanali nei periodi interessati da maggiore affluenza turistica.
8. Gli Uffici Info-Point turistici rispettano scrupolosamente gli orari di apertura dei propri sportelli che vengono preventivamente e adeguatamente resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale sono immutabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle informazioni sui materiali editoriali e sui canali web istituzionali.
9. All'interno di ciascun Ufficio Info-Point turistico è sempre garantita la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.
10. Gli Uffici Info-Point turistici rilevano i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla *guest satisfaction* connessa alla visita e gestiscono gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite dall'Agenzia Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.
11. Gli Uffici Info-Point turistici garantiscono supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici.



12. Gli standard di qualità per ciascun Ufficio Info-Point turistico devono essere codificati nella *Carta dei Servizi*, pubblicata nei locali degli Info-Point turistici oltre che nel sito web del Comune.
13. Il personale addetto al front-office deve essere dotato di badge identificativi e divise dal layout fornito dall'Agenzia Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio.
14. Gli uffici Info-Point turistici presentano l'immagine coordinata degli arredi e dei segni distintivi. A tal fine utilizzano l'Abaco predisposto dall'Agenzia Pugliapromozione a seguito di concorso di idee. L'allestimento estetico interno ed esterno degli Uffici Info-Point turistici è conforme al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati. Il progetto tecnico ed il capitolato dei lavori sono preventivamente validati dall'Agenzia Pugliapromozione.
15. I segni distintivi che contrassegnano gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa vigente in materia) e per le insegne esterne.
16. Gli Uffici Info-Point turistici curano le attività di *social customer service* e *social media marketing* attraverso i principali social network; creano e gestiscono pagine Facebook e/o Instagram dedicate, coordinandosi con l'Agenzia Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica.
17. Gli Uffici Info-Point turistici garantiscono la distribuzione di materiali editoriali editi dall'Agenzia Pugliapromozione e provvedono, con proprio personale, all'approvvigionamento.
18. Il personale addetto al front-office partecipa alle iniziative e agli incontri di informazione e formazione che l'Agenzia Pugliapromozione organizza ai fini del coordinamento e della diffusione di buone pratiche nella gestione dell'accoglienza turistica.

#### **Articolo 7 - Materiali informativi**

1. L'Agenzia Pugliapromozione verifica ed approva i materiali informativi e promozionali realizzati e distribuiti negli Info-Point turistici, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale.
2. È possibile che siano distribuiti altri materiali promozionali forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purché esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici e comunque funzionali alla fruizione del territorio.

#### **Articolo 8 - Monitoraggio, annullamento e sospensione dell'Accordo istitutivo**

1. La Regione Puglia e l'Agenzia Pugliapromozione potranno effettuare periodicamente interventi di monitoraggio per la verifica dell'osservanza di una o più clausole delle presenti Linee Guida.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

2. L'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere all'annullamento dell'Accordo istitutivo degli Uffici Info-Point turistici nei seguenti casi:
  - a) comprovata inadeguatezza della gestione tale da non risultare più conforme a tutti gli standard di qualità e funzionamento richiesti nelle presenti Linee Guida;
  - b) accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione del servizio all'utenza e/o violazione di altre norme di legge;
  - c) comportamenti gravemente lesivi dell'immagine della Regione e/o dell'Agenzia Pugliapromozione;
  - d) violazione di leggi nazionali e/o regionali e prescrizioni comunali nell'erogazione del servizio.
3. In caso di mancata osservanza di una o più clausole delle presenti Linee Guida l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere alla sospensione dell'Accordo e diffidare il Comune all'immediato adeguamento.
4. Nel caso di ulteriore mancato adeguamento, l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere d'ufficio all'annullamento dell'Accordo istitutivo e richiedere all'ente istituyente, che è tenuto ad adempiere alla richiesta entro e non oltre 30 giorni dalla notifica della stessa, la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale.

#### Articolo 9 - Potenziamento e qualificazione delle attività con risorse aggiuntive

1. Con la finalità di potenziare la qualità delle attività di informazione turistica svolte dagli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* i Comuni possono avvalersi di risorse finanziarie reperite tramite fonti di finanziamento ulteriori e diverse da quelle proprie.
2. Tra le risorse aggiuntive rientrano anche le risorse finanziarie stanziare per l'attuazione del Piano Strategico del Turismo della Puglia.

#### Articolo 10 – Clausola di salvaguardia

1. I Comuni già titolari di *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* in data antecedente all'adozione delle presenti Linee Guida, si impegnano attraverso la sottoscrizione di un atto unilaterale d'obbligo all'adeguamento estetico e funzionale degli Info-Point turistici entro e non oltre 8 mesi dall'entrata in vigore delle presenti Linee Guida.
2. Per gli interventi di adeguamento potranno concorrere le risorse regionali di cui all'art. 9, comma 2, secondo modalità e tempi previsti dall'Agenzia Pugliapromozione.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

## Allegato A.2

### **Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale**

L'obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dagli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* e di definire le modalità della loro erogazione, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

*Trasparenza:* gli operatori del servizio di Info-Point turistico garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, accompagnando l'utenza nella ricerca dei servizi più consoni alle proprie esigenze, lasciando ad essa la libera scelta tra le opzioni disponibili.

*Efficacia ed efficienza:* gli operatori dell'Info-Point turistico si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione e ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.

*Professionalità:* cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori dell'Info-Point turistico, i quali devono essere in possesso delle seguenti competenze: eccellenti capacità di comunicazione e un'ottima proprietà di linguaggio; capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera; conoscenza approfondita del territorio e delle sue risorse naturali e artistiche; conoscenza dei principali strumenti digitali di promozione dell'Agenzia Pugliapromozione.

*Uguaglianza e imparzialità:* i servizi offerti sono forniti agli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale e devono essere accessibili agli anziani, ai portatori di handicap e/o ad altre categorie più deboli. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

*Accessibilità alle informazioni:* il servizio di accoglienza turistica e di informazione è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, nel rispetto di quanto stabilito dalle Linee Guida salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. La continuità nell'erogazione delle informazioni è altresì garantita attraverso gli strumenti di comunicazione on-line.

Gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* assicurano la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante "*Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*"). Le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*").



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

### Utenti: i target

Precisare le categorie di utenti degli Info-Point turistici consente di definire i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono:

- a) Utenti del sistema turistico;
- b) Utenti del sistema locale e territoriale;
- c) Attori non turistici
- d) Utenti interni

All'interno di ciascun segmento sono stati individuati i seguenti target:

#### a) Utenti del sistema turistico

- Turisti e visitatori *leisure*;
- Turisti e visitatori *business*;
- Guide e accompagnatori turistici;
- Agenti di viaggio incoming e tour operator;
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici;
- Pro Loco di Puglia;
- Uffici pubblici del settore turistico;
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche;
- Associazioni di categoria;
- Sistema della comunicazione turistica.

#### b) Utenti del sistema locale e territoriale

- Residenti, cittadini e comunità locale;
- Enti e associazioni locali;
- Istituti di formazione e ricerca;
- Sistema delle imprese (non turistiche);
- Osservatorio turistico regionale;

#### c) Altri attori non turistici

- Addetti alle attività della comunicazione;
- Istituti di formazione e ricerca;
- Enti, istituzioni, associazioni;
- Sistema della comunicazione non turistica.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

#### d) Utenti interni all'Ente pubblico

- Dipendenti;
- Collaboratori;
- Gestori.

#### Funzioni e attività: i servizi

Le prestazioni che gli Info-Point turistici dovranno garantire ed erogare sono riportate nella tabella A in calce a questo paragrafo.

Le *informazioni* erogate dagli Info-Point turistici agli utenti sono sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. Queste ultime richiedono l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione via e-mail, fax, web). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto a quelle semplici e, talvolta, l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del portale regionale ufficiale del turismo, del database generale delle strutture ricettive e degli ulteriori strumenti digitali per la personalizzazione degli itinerari (Viaggiareinpuglia.it, Agenziapugliapromozione.it, App Visit Puglia, *Tripplanner* di Viaggiareinpuglia.it).

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio nell'attività di front-office turistico dell'Info-Point:

- apertura della sede nei giorni e negli orari previsti e adeguatamente resi noti al pubblico;
- attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target (tabella A);
- distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- attività di supporto all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi, ecc.;
- attività di supporto all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'Agenzia Pugliapromozione;
- consultazione del database dell'Agenzia Pugliapromozione per il reperimento di informazioni relative agli operatori dei servizi per il turismo, della ricettività, della ristorazione, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- servizio di informazione on-desk e on-line sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati nel territorio regionale;
- informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche ecc.).

Gli standard qualitativi degli sportelli Info-Point turistici saranno periodicamente sottoposti a revisione attraverso l'analisi di appositi questionari volti alla misurazione della *customer satisfaction* predisposti dall'Agenzia Pugliapromozione e somministrati agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni e le modalità di rilevamento fornite dall'Agenzia Pugliapromozione.

**Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard** (elenco indicativo e non esaustivo)

Settori e servizi	Informazioni
Mobilità e trasporti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aeroporti;</li> <li>• Porti e collegamenti marittimi;</li> <li>• Treni;</li> <li>• Trasporto pubblico locale;</li> <li>• Rete stradale e autostradale;</li> <li>• Taxi;</li> <li>• Autonoleggio;</li> <li>• Noleggio con conducente;</li> <li>• Noleggio scooter e bici;</li> <li>• Piste ciclabili.</li> </ul>
Strutture ricettive Ristorazione Stabilimenti balneari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzi, recapiti, servizi, prezzi, orari, accessibilità per disabili e utenti con esigenze specifiche.</li> </ul>
Beni culturali – risorse naturali e paesaggistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Musei, palazzi, luoghi di culto, siti archeologici, borghi tipici, ecc.</li> <li>• Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, ecc.</li> <li>• Tradizioni, riti, costumi, ecc.</li> <li>• Itinerari storico-artistici e/o naturalistici.</li> </ul>
Tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteche, parchi tematici, parchi acquatici, masserie didattiche, ecc.</li> <li>• Impianti sportivi.</li> </ul>
Eventi ed attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostre, concerti, sagre, spettacoli teatrali, conferenze, eventi sportivi, ecc.</li> <li>• Laboratori, workshop, visite guidate, trekking, escursioni, ecc.</li> </ul>



**UNIONE EUROPEA**  
 POR FESR-FSE 2014 - 2020  
 Asse VI - Azione 6.8



**REGIONE PUGLIA**  
 ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
 GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



**PROMOZIONE**  
 Puglia  
 Agenzia Regionale del Turismo

Servizi di informazione e accoglienza turistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info-Point turistici della Rete Regionale;</li> <li>• Altri punti informativi.</li> </ul>
Servizi turistici e di pubblica utilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenchi guide turistiche;</li> <li>• Agenzie di viaggio;</li> <li>• Agenzie immobiliari;</li> <li>• Banche;</li> <li>• Poste;</li> <li>• Farmacie;</li> <li>• Rappresentanze estere.</li> </ul>
Numeri di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forze dell'ordine;</li> <li>• Soccorso sanitario;</li> <li>• Guardia medica;</li> <li>• Soccorso stradale.</li> </ul>



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI - Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 - Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### Allegato A.3

#### **Linee Guida per la social customer service**

Si indicano qui di seguito le Linee Guida consigliate al fine di svolgere una efficace attività di social media marketing attraverso Facebook in relazione al servizio di informazione ed accoglienza turistica erogato presso gli Info-Point turistici della Rete Regionale.

I social network rappresentano per i soggetti gestori degli Info-Point turistici uno strumento di:

- comunicazione delle proprie attività;
- conduzione della customer service;
- promozione della Puglia come destinazione turistica.

*Pagina Facebook.* La pagina fan è lo strumento social per connettersi con turisti, pugliesi o fan della Puglia in senso esteso. Essa dovrebbe contenere negli appositi campi le descrizioni delle attività svolte, dei contatti, degli orari e dei siti di riferimento (quelli dell'Agenzia Pugliapromozione).

La *grafica* da utilizzare nei loghi e nelle immagini di copertina della pagina dovrebbe essere preventivamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione, al fine di veicolare agli utenti l'immagine coordinata del sistema regionale dell'accoglienza turistica.

*Tone of voice.* Il linguaggio da utilizzare nel copy, nei commenti e nei messaggi dovrebbe essere semplice e vicino a chi scrive, ma non troppo informale, consono ad un ufficio di informazione e accoglienza turistica istituzionale.

*Lingua.* È consigliabile predisporre i contenuti in doppia lingua, italiano e inglese.

*Creazione di contenuti.* Sarebbe opportuno disporre di contenuti originali (testi, immagini e video liberi da copyright) per creare e animare la community e raccontare le attività svolte dall'Info-Point turistico, le informazioni fornite ai turisti, ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica.

L'utilizzo degli hashtag nel copy dei post Facebook dovrebbe essere allineato alle campagne dell'ARET-Pugliapromozione. Nello specifico, #WeAreinPuglia dovrebbe essere inserito nei post che descrivono la Puglia come destinazione turistica a 360 gradi e dovrebbe essere accompagnato dall'hashtag #VieniaMangiareinPuglia in occasione di post dedicati al food.

*Utilizzo di contenuti o attività di content curation.* Sulla pagina si potranno postare contenuti multimediali (es.: link a redazioni esterne) creati da fonti autorevoli e inerenti alle tematiche della pagina.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

*Coerenza.* I contenuti dovrebbero sempre essere inerenti al pubblico target. *Ad esempio, nel caso di domande poste dai turisti con particolare frequenza, sarebbe opportuno anticipare la risposta sulla pagina attraverso post ricorrenti.*

*Conversazione e coinvolgimento della community.* La comunicazione sui social è bi-direzionale. Pertanto, è opportuno chiedere, rispondere e adottare strategie miranti a stimolare l'interazione: ad esempio, commentando post affini e intervenendo in gruppi di discussione. Si consiglia vivamente di studiare le community affini esistenti e di cercare di farne parte coinvolgendole nelle proprie attività.

*Customer care.* È necessario prestare la massima attenzione alle singole richieste che arriveranno. Attraverso gli appositi settaggi della pagina, si dovrebbero indicare gli orari di riferimento in cui essere contattati con tempi di attesa di massimo due ore. Le risposte dovrebbero essere sempre puntuali ed esauritive, mai evasive.

*Feedback.* Attraverso commenti e post sulla pagina si potranno raccogliere e catalogare i feedback lasciati da turisti e viaggiatori al fine di migliorare la qualità dei servizi.

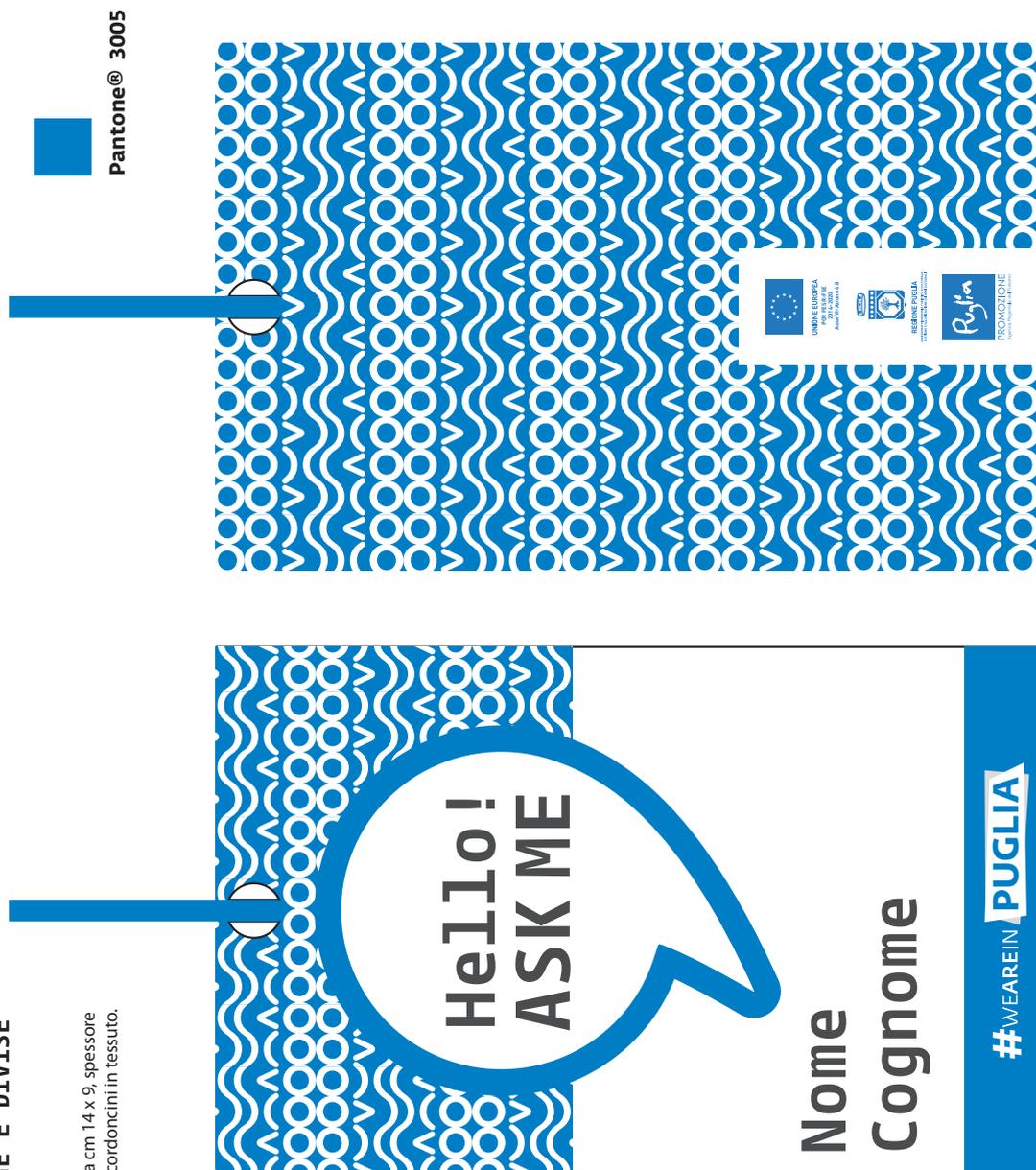
*Crisi.* I contenuti postati non dovrebbero mai essere cancellati. Nell'eventualità di un errore, si consiglia di provvedere tempestivamente a formulare una risposta che spieghi l'accaduto e proponga una soluzione.

**Tutte le attività potranno essere svolte in maniera coordinata con l'Agenzia Pugliapromozione. È consigliabile, pertanto, essere sempre aggiornati rispetto alla social media strategy adottata dall'Agenzia. L'interazione sarà sempre proficua per entrambe le parti.**

**ALLEGATO - LAYOUT BADGE E DIVISE****BADGE IDENTIFICATIVI  
SPECIFICHE TECNICHE**

Badge personalizzati in PVC laminato (circa cm 14 x 9, spessore circa mm 0,76), stampa in quadricromia e cordoncini in tessuto.

**Nastro Badge**  
lunghezza cm 80  
larghezza cm 1  
colore blu

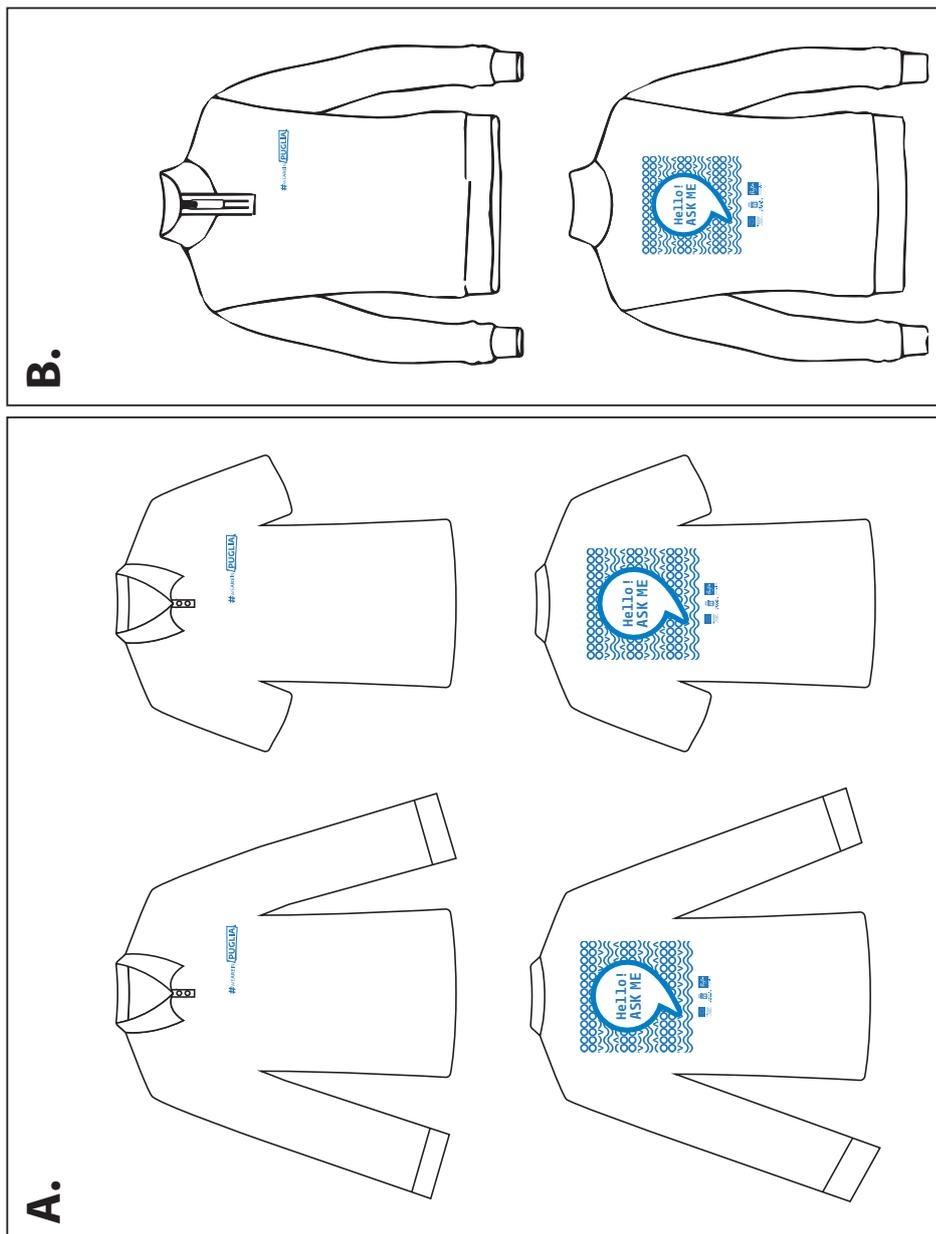


Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 - 2020 "Attrattori culturali, naturali e turismo" Asse VI - Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali - Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. CUP B39D17004890009

**ALLEGATO - LAYOUT BADGE E DIVISE**

**DIVISE CON IMMAGINE COORDINATA  
SPECIFICHE TECNICHE**

- A.** Polo 100% cotone manica lunga e variante manica corta, due bottoni, tessuto nido d'ape, monocolore (bianco) con stampa loghi fronte/retro.
- B.** Felpa 80% cotone manica lunga, collo con zip, monocolore (bianco) con stampa loghi fronte/retro, da 280 a 330 gr/m.



10 cm



20 cm



**Pantone® 3005**





POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
 Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
 CUP B39D17004890009

### Allegato A.5

#### FORMAT QUESTIONARIO CUSTOMER

#### Infopoint2017\_customer Indagine a cura di Pugliapromozione

*Gent.mo/ma, le chiediamo pochi minuti del suo tempo per aiutarci a raccogliere informazioni necessarie per migliorare i nostri servizi di informazione e accoglienza turistica e la qualità del suo soggiorno in Puglia.*

*Data del rilevamento: _____	
*Ora del rilevamento: _____	
<b>DATI ANAGRAFICI UTENTE</b>	
Email: _____	
1. Età:	
Minore di 18	<input type="checkbox"/>
Da 18 a 30	<input type="checkbox"/>
Da 31 a 55	<input type="checkbox"/>
Maggiore di 55	<input type="checkbox"/>
2. Sesso:	
Uomo	<input type="checkbox"/>
Donna	<input type="checkbox"/>
3. Nazionalità :	
Italia	<input type="checkbox"/>
Estero (specificare)_____	<input type="checkbox"/>
4. Motivazione del viaggio:	
Vacanza	<input type="checkbox"/>
Lavoro	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>
5. Località di soggiorno (specificare): 1 _____ 2 _____ 3 _____	
6. Mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere la destinazione:	
Auto propria	<input type="checkbox"/>
Aereo	<input type="checkbox"/>
Treno	<input type="checkbox"/>
Fly and drive	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>
7. È già stato in Puglia?:	
Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
 CUP B39D17004890009

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RICHIESTE				
<b>1. Logistica e trasporti</b>				
Orari degli autobus per (indicare la destinazione) _____				<input type="checkbox"/>
Taxi				<input type="checkbox"/>
Autonoleggio				<input type="checkbox"/>
Noleggio con conducente				<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____				<input type="checkbox"/>
<b>2. Informazioni relative a:</b>				
Arte e cultura				<input type="checkbox"/>
Natura (parchi, aree protette, ecc.)				<input type="checkbox"/>
Mare				<input type="checkbox"/>
Enogastronomia				<input type="checkbox"/>
Religione e spiritualità				<input type="checkbox"/>
Sport				<input type="checkbox"/>
Benessere				<input type="checkbox"/>
Tradizione e Folklore				<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____				<input type="checkbox"/>
<b>3. Eventi e attività:</b>				
Concerti ed eventi musicali				<input type="checkbox"/>
Eventi culturali				<input type="checkbox"/>
Spettacoli teatrali				<input type="checkbox"/>
Eventi sportivi				<input type="checkbox"/>
Mostre				<input type="checkbox"/>
Visite guidate				<input type="checkbox"/>
Escursioni				<input type="checkbox"/>
Laboratori				<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____				<input type="checkbox"/>
<b>4. Servizi turistici:</b>				
Ricettività (dove alloggiare)				<input type="checkbox"/>
Ristorazione (dove mangiare)				<input type="checkbox"/>
Stabilimenti balneari				<input type="checkbox"/>
Agenzie di viaggio				<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____				<input type="checkbox"/>
CUSTOMER SATISFACTION				
<b>Indicare il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio, utilizzando la seguente scala di valori:</b>				
<b>1 = Pessima 4 = Eccellente</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Disponibilità e cortesia e competenze del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinenza dell’informazione erogata rispetto alla richiesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità fisica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia dell’Info-Point	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipologia del materiale informativo fornito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valutazione complessiva del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

**Osservazioni e suggerimenti:**

---

---

---

*La ringraziamo per aver partecipato alla rilevazione. I dati verranno trattati dall'Osservatorio regionale del turismo di Pugliapromozione in forma anonima e aggregata, per esclusivo scopo scientifico, in conformità con quanto predisposto dal D. Lgs. 196/2003. Contatti: [osservatorio@viaggiareinpuglia.it](mailto:osservatorio@viaggiareinpuglia.it)*

**Allegato B.1**

Recepimento delle *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”* per l’adeguamento funzionale ed estetico degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, ai sensi della D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 .

**ATTO DI IMPEGNO UNILATERALE  
INTEGRATIVO DELL’ACCORDO TRA ARET PUGLIAPROMOZIONE E  
COMUNE DI \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_**

Il **Comune** di \_\_\_\_\_, in persona del suo rappresentante legale p.t. \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ domiciliato per la carica in \_\_\_\_\_ alla via \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_,

di seguito denominato “Comune”

**si impegna nei confronti di:**

**PUGLIAPROMOZIONE – AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO**, CF \_\_\_\_\_, rappresentata dal Direttore Generale ad interim, dott. Matteo Minchillo, nato a \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ domiciliato per la carica in Bari, Piazza Aldo Moro, 33/A,

di seguito indicata come “Pugliapromozione”

a rispettare gli standard funzionali ed estetici degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale di cui alle *“Linee guida qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”* approvate con Deliberazione di Giunta Regionale n. 876 del 7 giugno 2017 .

**PREMESSO CHE**

La L.R. 11 febbraio 2002, n.1, come modificata dalla L.R. 3 dicembre 2010, n.18, disciplina l’organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l’attività della Regione e l’esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo.



Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia e di promozione turistica locale, operando all'uopo in raccordo con gli enti territoriali.

La Legge n. 1/2002 (art. 13) ha soppresso le Aziende di Promozione Turistica – istituite dall'art. 7 della L.R. n. 23/1996 – e ha demandato le funzioni di informazione e accoglienza turistica all'ARET Pugliapromozione (art. 7, comma 1, lett. j) precedentemente delegate ai Comuni dalla L.R. 11 dicembre 2000, n. 24.

L'art. 7 della L.R. n.1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell'Agenzia in parola, tra l'altro, stabilisce che Pugliapromozione “promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone le eccellenze” (lett. a), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale” (lett. e) e “attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio” (lett. f).

Pugliapromozione, a norma dell'art. 2 del Reg. Regionale 13 maggio 2011, n. 9, “promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze” (lett.a); “promuove e qualifica l'offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell'ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l'incontro fra l'offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo” (lett.c), “promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i “turismi” attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi” (lett. d), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell'intero territorio regionale, “svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari” (lett. l); esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l'articolazione organizzativa e l'efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Proloco (lett. j).



A decorrere dal 1° luglio 2013 la L.R. 28 dicembre 2012, n. 45 (art. 40) ha trasferito ai Comuni le funzioni di informazione e accoglienza turistica svolte da Pugliapromozione. La succitata L.R. n. 45/2012 stabilisce inoltre (art. 40, comma 2) che "Restano fermi le funzioni e i compiti di coordinamento attribuiti all'ARET - Pugliapromozione dalla lettera j) del comma 1 dell'articolo 7 e dal comma 4 bis dell'articolo 13 della legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1 (Norme di prima applicazione dell'articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), come modificati dagli articoli 3 e 7 della legge regionale 3 dicembre 2010, n. 18".

Pugliapromozione svolge ad oggi funzioni e compiti di coordinamento della Rete del Sistema di Informazione e Accoglienza degli Uffici Info-Point turistici promuovendo l'immagine coordinata e l'adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di accoglienza turistica in tutto il territorio regionale.

#### PRESO ATTO CHE

Con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 la Giunta Regionale ha deliberato di approvare le **Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni**, d'ora innanzi **Linee Guida**, con l'intento di definire gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica locale svolte dagli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale. La necessità di definizione delle suddette **Linee Guida** è contemplata nel Piano Strategico Regionale del Turismo della Puglia approvato con DGR del 14 febbraio 2017, n. 191 che prevede un adeguamento delle precedenti "Linee Guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia" – DGR 20 dicembre 2012, n. 2873 come modificata da DGR 29 gennaio 2013, n. 49, in relazione ai nuovi obiettivi strategici che Pugliapromozione è chiamata a perseguire in materia di accoglienza turistica e in virtù della funzione di coordinamento della Rete Regionale degli Info-Point turistici dei Comuni.

La narrativa che precede costituisce parte integrante e sostanziale del presente Atto.

#### TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

Il Comune si impegna al rispetto di quanto di seguito previsto:



#### Articolo 1 - Oggetto dell'Atto

1.1 Il presente Atto di impegno è sottoscritto al fine del recepimento e dell'attuazione delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, da parte del Comune di \_\_\_\_\_, titolare di Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale, con sede in via/piazza \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ Provincia ( \_\_ ) CAP \_\_\_\_\_ e istituito tramite Accordo con Pugliapromozione in data \_\_\_\_\_.

#### Articolo 2 – Impegni del Comune titolare dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale

- 2.1 Il Comune in quanto Ente titolare dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale si impegna al recepimento, all'attuazione e all'osservanza di tutte le clausole previste dalle *Linee Guida* entro e non oltre il termine di mesi 8 dall'approvazione delle stesse (art. 10, comma 1).
- 2.2 Con riferimento alle modalità di gestione e all'adeguamento estetico e funzionale dell'Ufficio Info-Point turistico, il Comune si impegna a:
- a) garantire l'apertura e il funzionamento dell'Ufficio Info-Point turistico nel pieno rispetto di tutto quanto previsto dall'art. 4 delle *Linee Guida*;
  - b) garantire la gestione dell'Ufficio Info-Point turistico secondo le modalità previste dall'art. 5 delle *Linee Guida*;
  - c) garantire il rispetto di tutti gli standard minimi di qualità e di funzionamento previsti dall'art. 6 delle suddette *Linee Guida*.

#### Art. 3 - Efficacia dell'Atto d'impegno

3.1 Il presente Atto d'impegno è immediatamente efficace e regola l'attività del Comune nella gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale nel rispetto di tutto quanto previsto dalle *Linee Guida* allegate al presente Atto quale parte sostanziale dello stesso.

#### Art. 4 - Clausola di esonero di responsabilità

- 4.1 Il Comune solleva Pugliapromozione da ogni responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare dalle attività inerenti la gestione dell'Info-Point turistico.
- 4.2 La responsabilità relativa ai rapporti di lavoro del personale impegnato negli Uffici Info-Point turistici e ai rapporti giuridici tra il Comune ed eventuali soggetti terzi fanno capo in modo esclusivo al Comune che resta titolare della gestione dell'Ufficio Info-Point turistico ed esonera espressamente Pugliapromozione da ogni pretesa o rivendicazione da parte di terzi.



#### Articolo 5 – Attività di controllo

- 5.1 Le attività di cui all'art. 2 del presente Atto potranno essere oggetto di monitoraggio e controllo da parte della Regione Puglia e dell'Agenzia Pugliapromozione per la verifica dell'osservanza di una o più clausole delle *Linee Guida*, come previsto dall'art. 8 delle medesime.
- 5.2 In caso di mancata osservanza di una o più clausole delle *Linee Guida* l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere alla sospensione dell'Accordo e diffidare il Comune all'immediato adeguamento.
- 5.3 Nel caso di ulteriore mancato adeguamento, l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere d'ufficio all'annullamento dell'Accordo istitutivo e richiedere al Comune, che è tenuto ad adempiere alla richiesta entro e non oltre 30 giorni dalla notifica della stessa, la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale.

Il presente Atto, compilato e sottoscritto, con allegata la documentazione richiesta, dovrà essere firmato digitalmente dal Legale Rappresentante del Comune.

#### Allegati:

- *"Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni"*.
- *"Carta dei Servizi"*.

Bari, lì \_\_\_\_\_

Per il Comune \_\_\_\_\_

Firma del Legale Rappresentante apposta ai sensi e per gli effetti dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.  
*Allegare fotocopia fronte-retro chiara e leggibile di un documento di riconoscimento in corso di validità.*



## Allegato B.2

### SCHEMA DI ACCORDO TRA L'AGENZIA PUGLIAPROMOZIONE E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI \_\_\_\_\_ PER L'ISTITUZIONE DI UFFICI INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE

Tra l'**Amministrazione Comunale** di \_\_\_\_\_, di seguito denominata **Comune**, con sede legale in \_\_\_\_\_, via/piazza \_\_\_\_\_ (C.F. \_\_\_\_\_) nella persona del Sindaco \_\_\_\_\_, che agisce in nome della suddetta Amministrazione, domiciliato per la carica nella sede legale del Comune;

**E**

L'**Agenzia Regionale del Turismo (ARET) Pugliapromozione**, di seguito denominata **Pugliapromozione**, con sede legale in Bari alla Piazza Aldo Moro 33/a, CAP 70121 (C.F. 93402500727), in persona del Direttore Generale ad interim dott. Matteo MINCHILLO, domiciliato per la carica nella sede legale dell'agenzia;

#### **PREMESSO CHE**

La L.R. 11 febbraio 2002, n.1, come modificata dalla L.R. 3 dicembre 2010, 18, disciplina l'organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l'attività della Regione e l'esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo.

Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia e di promozione turistica locale, operando all'uopo in raccordo con gli enti territoriali.

La Legge n. 1/2002 (art. 13) ha soppresso le Aziende di Promozione Turistica – istituite dall'art. 7 della L.R. n. 23/1996 – e ha demandato le funzioni di informazione e accoglienza turistica all'ARET Pugliapromozione (art. 7, comma 1, lett. j) precedentemente delegate ai Comuni dalla L.R. 11 dicembre 2000, n. 24.

L'art. 7 della L.R. 1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell'Agenzia in parola, tra l'altro, stabilisce che Pugliapromozione "promuove la conoscenza e l'attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e



immateriali, valorizzandone le eccellenze” (lett. a), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale” (lett. e) e “attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio” (lett. f).

Pugliapromozione, a norma dell’art. 2 del Reg. Regionale 13 maggio 2011, n. 9, “promuove la conoscenza e l’attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze” (lett.a); “promuove e qualifica l’offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell’ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l’incontro fra l’offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo” (lett.c), “promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i “turismi” attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi” (lett. d), “sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale, “svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari” (lett. l); esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l’articolazione organizzativa e l’efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Proloco (lett. j).

A decorrere dal 1° luglio 2013 la L.R. 28 dicembre 2012, n. 45 (art. 40) ha trasferito ai Comuni le funzioni di informazione e accoglienza turistica svolte da Pugliapromozione. La succitata L.R. n. 45/2012 stabilisce inoltre (art. 40, comma 2) che “Restano fermi le funzioni e i compiti di coordinamento attribuiti all’ARET - Pugliapromozione dalla lettera j) del comma 1 dell’articolo 7 e dal comma 4 bis dell’articolo 13 della legge regionale 11 febbraio 2002, n. 1 (Norme di prima applicazione dell’articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), come modificati dagli articoli 3 e 7 della legge regionale 3 dicembre 2010, n. 18”.

Pugliapromozione svolge ad oggi funzioni e compiti di coordinamento della Rete del Sistema di Informazione e Accoglienza degli Uffici Info-Point turistici promuovendo l’immagine coordinata e l’adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di accoglienza turistica in tutto il territorio regionale.



#### PRESO ATTO CHE

Con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 la Giunta Regionale ha deliberato di approvare le **Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni**, d'ora innanzi *Linee Guida*, con l'intento di definire gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica locale svolte dagli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale. La necessità di definizione delle suddette *Linee Guida* è contemplata nel Piano Strategico Regionale del Turismo della Puglia approvato con DGR del 14 febbraio 2017, n. 191 che prevede un adeguamento delle precedenti "Linee Guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia" – DGR 20 dicembre 2012, n. 2873 come modificata da DGR 29 gennaio 2013, n. 49, in relazione ai nuovi obiettivi strategici che Pugliapromozione è chiamata a perseguire in materia di accoglienza turistica e in virtù della funzione di coordinamento della Rete Regionale degli Info-Point turistici dei Comuni.

#### VISTO

l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme sul procedimento amministrativo")

#### TUTTO CIO' PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

##### Articolo 1 - Oggetto

Il Comune di \_\_\_\_\_ e Pugliapromozione, a seguito del rilascio del nulla osta da parte del Servizio Turismo della Regione Puglia, Prot. N. \_\_\_\_\_ convengono di istituire l'**Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale**, nel rispetto delle clausole previste dalle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017. L'Ufficio Info-Point turistico ha sede all'indirizzo di seguito indicato: via/piazza \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_  
Provincia ( \_\_ ) CAP \_\_\_\_\_

L'Accordo prevede che l'Ufficio Info-Point turistico sia riconosciuto secondo requisiti di idoneità che tengano conto degli standard minimi di qualità di cui al successivo art. 2. e sia parte della *Rete Regionale*, un sistema integrato e multilivello, coordinato dall'Agenzia Pugliapromozione e strutturato in ambiti territoriali corrispondenti alle aree turisticamente rilevanti della Regione Puglia promosse da Pugliapromozione.



Il presente Accordo, approvato con atto adottato dall'organo comunale competente, indica i tempi, le modalità e ogni altro adempimento connesso all'istituzione e all'attività dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale.

#### Articolo 2 - Impegni del Comune

Il Comune di \_\_\_\_\_ con il presente atto, conformemente a quanto stabilito dagli artt. 4, 5 e 6 delle *Linee Guida*, si impegna a:

1. garantire la disponibilità della sede dell'Info-Point turistico in locale idoneo da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ubicato preferibilmente nel centro cittadino o, comunque, in luoghi di affluenza turistica;
2. provvedere al mantenimento dell'Info-Point turistico con risorse proprie;
3. garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio Info-Point turistico, nonché provvedere alle spese relative ai costi di gestione (pulizie, utenze varie, ecc.);
4. assicurare l'adeguamento agli standard qualitativi di cui all'art. 6 delle *Linee Guida* dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
5. assicurare l'adozione di badge e divise identificativi per il personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
6. realizzare e installare adeguata segnaletica dei punti informativi, nel territorio comunale, condividendo la linea estetica con Pugliapromozione;
7. garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
8. garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate secondo gli standard di cui all'art. 6 delle *Linee Guida*;
9. assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito da Pugliapromozione;
10. fornire a Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (SIRTUR - portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);
11. effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc. Tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Osservatorio regionale del Turismo, garantendo la trasmissione dei dati a Pugliapromozione con periodicità mensile;
12. collaborare con gli operatori turistici locali al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, trasferendo informazioni relative alle attività ed azioni svolte da Pugliapromozione nei vari ambiti;



13. raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica e trasmetterli a Pugliapromozione;
14. garantire la gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* secondo quanto stabilito dall'art. 5 delle *Linee Guida*, qui di seguito richiamato:
  - a) le attività di informazione e accoglienza turistica svolte nell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate ad associazioni, società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50), nonché della normativa in materia di trasparenza della pubblica amministrazione e di prevenzione della corruzione (Legge 190/2012, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.);
  - b) i soggetti affidatari della gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico* operano in nome e per conto dell'ente comunale e non possono in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi dell'immagine coordinata della Rete Regionale;
  - c) all'interno dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di *prodotti promozionali del brand Puglia*, solo se previamente e specificamente concordata con Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per Pugliapromozione, l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione;
  - d) per le suddette attività di vendita, è interesse di Pugliapromozione: a) che l'attività di vendita sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili; b) che il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera; c) che i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato;
  - e) all'interno dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* è possibile effettuare interventi di promozione del territorio attraverso l'individuazione di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività:
    - *industrie creative pugliesi*: esposizione di prodotti rappresentativi della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura;
    - *saperi e sapori*: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento *food* in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività



- laboratoriali e/o di co-working, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali;
- *fruizione innovativa*: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping, e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio;
  - f) le attività di cui al precedente comma, ambientate nei locali stessi dell'Info-Point turistico o negli spazi attigui, erogate gratuitamente agli ospiti e opportunamente calendarizzate, ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end, risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-Point stesso;
  - g) eventuali altre attività, non espressamente richiamate dalle *Linee Guida*, ovvero ogni variazione delle modalità di gestione dell'*Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale* dovranno essere vagliate e autorizzate dagli uffici regionali competenti e da Pugliapromozione ove coerenti con le *Linee Guida*.
15. Il Comune si impegna altresì a gestire l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicurando il rispetto dei seguenti standard minimi di qualità e di funzionamento, secondo quanto previsto dall'art. 6 delle *Linee Guida*, qui di seguito richiamato:
- a) i servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogati dall'Info-Point turistico della Rete Regionale sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di *cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia*, come indicato nella *Carta dei Servizi* allegata alle *Linee Guida*;
  - b) l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicura la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante "*Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*");
  - c) le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*");
  - d) **l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale assicura l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali;**



- e) **nel periodo estivo (giugno-settembre) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi;**
- f) gli Uffici Info-Point turistici eventualmente istituiti per esigenze stagionali, osservano lo standard minimo di n. 36 ore settimanali nei periodi interessati da maggiore affluenza turistica, come previsto dall'art. 6 comma 7 delle *Linee Guida*.
- g) l'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale rispetta scrupolosamente gli orari di apertura dei propri sportelli che vengono preventivamente e adeguatamente resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale sono immutabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle informazioni sui materiali editoriali e sui canali web istituzionali;
- h) all'interno di ciascun Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale è sempre garantita la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office;
- i) l'Ufficio Info-Point turistico rileva i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla *guest satisfaction* connessa alla visita e gestisce gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo;
- j) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici;
- k) gli standard di qualità per ciascun Ufficio Info-Point turistico devono essere codificati nella *Carta dei Servizi*, pubblicata nei locali dell'ufficio oltre che nel sito web del Comune;
- l) il personale addetto al front-office deve essere dotato di badge identificativi e divise dal layout fornito da Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio;
- m) l'Ufficio Info-Point turistico presenta l'immagine coordinata degli arredi e dei segni distintivi. A tal fine utilizza l'Abaco predisposto da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee. L'allestimento estetico interno ed esterno è conforme al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati. Il progetto tecnico ed il capitolato dei lavori sono preventivamente validati da Pugliapromozione;
- n) i segni distintivi che contrassegnano gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa vigente in materia) e per le insegne esterne;



- o) l'Ufficio Info-Point turistico cura le attività di *social customer service* e *social media marketing* attraverso i principali social network; crea e gestisce pagine Facebook e/o Instagram dedicate, coordinandosi con Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica;
- p) l'Ufficio Info-Point turistico garantisce la distribuzione di materiali editoriali editi da Pugliapromozione e provvede, con proprio personale, all'approvvigionamento;
- q) il personale addetto al front-office partecipa alle iniziative e agli incontri di informazione e formazione che Pugliapromozione organizza ai fini del coordinamento e della diffusione di buone pratiche nella gestione dell'accoglienza turistica.

#### **Articolo 3 – Impegni di Pugliapromozione**

Con il presente atto, Pugliapromozione si impegna a:

- a) integrare il punto informativo indicato all'art. 1 del presente Accordo nel sistema degli Info-Point turistici della Rete Regionale coordinato da Pugliapromozione;
- b) fornire assistenza tecnica allo *start-up* dei nuovi Info-Point turistici della Rete Regionale, ivi inclusa l'attività formativa del personale impiegato;
- c) integrare i punti informativi all'interno dei progetti di accoglienza e valorizzazione dell'offerta turistica, realizzati da Pugliapromozione, in quanto punti di raccordo e diffusione di informazioni e servizi funzionali allo svolgimento degli stessi;
- d) verificare ed approvare i materiali informativi e promozionali eventualmente realizzati dal Comune secondo gli *standard* tecnici e grafici adottati dall'Agenzia.

#### **Art. 4 – Clausola di esonero di responsabilità**

Il Comune solleva Pugliapromozione da ogni responsabilità per eventuali danni che dovessero derivare dalle attività oggetto del presente Accordo.

La responsabilità relativa ai rapporti di lavoro del personale impegnato e ai contratti a qualunque titolo stipulati tra il soggetto proponente/eventuali soggetti da questo delegati e terzi fanno capo in modo esclusivo al soggetto proponente, che esonera pertanto espressamente Pugliapromozione da ogni controversia, domanda, chiamata in causa, ragione e pretesa dovesse insorgere.

#### **Articolo 5 – Monitoraggio, annullamento e sospensione dell'Accordo istitutivo**

1. La Regione Puglia e l'Agenzia Pugliapromozione potranno effettuare periodicamente interventi di monitoraggio per la verifica dell'osservanza di una o più clausole del presente Accordo al fine di verificare il rispetto di quanto previsto dalle *Linee Guida*.



2. L'Agenzia Pugliapromozione, in conformità a quanto previsto dall'art. 8 delle *Linee Guida*, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere all'annullamento del presente Accordo nei seguenti casi:
  - a) comprovata inadeguatezza della gestione tale da non risultare più conforme a tutti gli standard di qualità e funzionamento richiesti dalle *Linee Guida*;
  - b) accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione del servizio all'utenza e/o violazione di altre norme di legge;
  - c) comportamenti gravemente lesivi dell'immagine della Regione e/o dell'Agenzia Pugliapromozione;
  - d) violazione di leggi nazionali e/o regionali e prescrizioni comunali nell'erogazione del servizio.
3. In caso di mancata osservanza di una o più clausole delle *Linee Guida* l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere alla sospensione dell'Accordo e diffidare il Comune all'immediato adeguamento.
4. Nel caso di ulteriore mancato adeguamento, l'Agenzia Pugliapromozione, sentito il parere della Regione Puglia, può procedere d'ufficio all'annullamento del presente Accordo e richiedere al Comune, che è tenuto ad adempiere alla richiesta entro e non oltre 30 giorni dalla notifica della stessa, la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale.

#### **Articolo 6 - Durata e validità del presente Accordo**

Il presente Accordo è valido per cinque anni a decorrere dalla data di sottoscrizione.

#### **Articolo 7 - Modifiche e integrazioni**

Il presente Accordo potrà essere integrato o modificato, previa nuova concertazione tra le parti sottoscrittenti nel rispetto di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dalle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.

#### **Art. 8 - Rinvio alle norme generali**

Per tutto quanto non previsto dal presente Accordo si rimanda alle norme regionali e nazionali, nonché alle *Linee Guida* approvate dalla Giunta regionale con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017.

#### **Articolo 9 - Registrazione**

Il presente Accordo è soggetto a Registrazione in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 6 del DPR 131/1986 e ss.mm.ii.



**Allegati:**

- *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”.*
- *“Carta dei Servizi”.*

Luogo e data,

\_\_\_\_\_

Per il Comune

\_\_\_\_\_

Per l’Agenzia Regionale del Turismo Il Direttore Generale Ad Interim

\_\_\_\_\_



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

**Allegato B.3**

### **DISCIPLINARE REGOLANTE I RAPPORTI TRA PUGLIAPROMOZIONE**

**E COMUNE DI \_\_\_\_\_**

PER LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI FINALIZZATI ALLA QUALIFICAZIONE ED AL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO D’INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEGLI INFO-POINT TURISTICI.

*“Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale”.* CUP B39D17004890009



POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### Articolo 1 – Oggetto del Disciplinare

I rapporti tra Agenzia Regionale del Turismo-Pugliapromozione e Comune di \_\_\_\_\_, soggetto attuatore del finanziamento a valere sul P.O.R. Puglia FESR – FSE 2014/2020 (di seguito Programma), **ASSE VI “Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali” - AZIONE 6.8, “Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche”** di cui all’Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale, approvato con Atto Dirigenziale n. 184 del 19 giugno 2017, CUP **B39D17004890009** per la qualificazione e il potenziamento dell’Info-Point turistico ubicato in (Luogo, Provincia, Via/Piazza, n.) \_\_\_\_\_, sono regolamentati secondo quanto riportato nei successivi articoli.

### Articolo 2 – Primi adempimenti del Soggetto Attuatore

1. Il Soggetto Attuatore entro le ore 23.59 del quinto giorno successivo alla notifica a mezzo pec della determinazione dirigenziale di approvazione della proposta da parte dell’Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione (di seguito Pugliapromozione), si obbliga a consegnare a mezzo pec all’indirizzo [progettispecialipp@pec.it](mailto:progettispecialipp@pec.it):
  - a. il presente Disciplinare debitamente sottoscritto digitalmente da parte del Legale Rappresentante del soggetto Attuatore ovvero di suo delegato (allegare copia dell’atto di delega);
  - b. il provvedimento di nomina del Responsabile Unico del Procedimento ai sensi della L. 241/90 e d.lgs. 50/2016. Eventuali variazioni del Responsabile del procedimento dovranno essere comunicate a Pugliapromozione entro i successivi 10 (dieci) giorni dalla stessa variazione.

### Articolo 3 – Obblighi del Soggetto Attuatore

1. Il Soggetto Attuatore provvede a dare attuazione all’intervento oggetto del presente Disciplinare e, a tal fine, si obbliga a:
  - a. rispettare, nelle diverse fasi di attuazione dell’intervento, la normativa comunitaria e nazionale vigente in materia di appalti pubblici osservando gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari con particolare riferimento alle disposizioni in materia di servizi e forniture;
  - b. comunicare eventuali operazioni che generano entrate nette dopo il loro completamento, ai sensi di quanto disciplinato dall’art. 61 Reg. UE 1303/2013 in relazione agli interventi generatori di entrate;
  - c. garantire l’applicazione della normativa prevista in materia di informazione e pubblicità per gli interventi cofinanziati dai Fondi Strutturali, con particolare riferimento all’Allegato XII del Reg. UE n. 1303/2013 ed al Reg. UE 821/2014;



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

- d. rispettare le disposizioni comunitarie e nazionali vigenti in materia di contabilità separata nella gestione delle somme trasferite da Pugliapromozione a titolo di finanziamento a valere sulle risorse del Programma;
- e. riportare il Cup in tutti gli atti amministrativi (atti dirigenziali, corrispondenza, atti di gara, ecc.) e in tutti gli strumenti di pagamento;
- f. generare il Cig (codice identificativo gara) in relazione alle procedure ad evidenza pubblica attivate: esso dovrà essere riportato in tutti gli atti amministrativi (atti dirigenziali, corrispondenza, atti di gara, ecc) e in tutti gli strumenti di pagamento;
- g. applicare e rispettare le disposizioni di cui alla L.R. 26 ottobre 2006 n. 28 in materia di contrasto al lavoro non regolare, anche attraverso specifiche disposizioni inserite nei bandi di gara per l'affidamento di attività a terzi;
- h. applicare e rispettare, in quanto pertinenti, le disposizioni di cui alla L.R. 20 giugno 2008 n. 15 in materia di trasparenza dell'azione amministrativa;
- i. presentare, in occasione dell'invio della formale richiesta di pagamento del finanziamento concesso, i documenti meglio dettagliati all'art. 6 del presente disciplinare;
- j. conservare e rendere disponibile la documentazione relativa all'operazione ammessa a contributo finanziario, ivi compresi tutti i giustificativi di spesa, nonché consentire le verifiche in loco, a favore delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per almeno 3 (tre) anni successivi alla chiusura procedurale del Programma, salvo diversa indicazione in corso d'opera da parte di Pugliapromozione;
- k. rispettare il cronoprogramma di cui all'art. 4 del presente Disciplinare;
- l. fornire a Pugliapromozione i dati raccolti mediante la somministrazione di questionari relativi alla profilazione dei turisti, alla tipologia di informazioni richieste, al gradimento del servizio sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione e garantire la trasmissione dei suddetti dati esclusivamente attraverso strumenti digitali e con periodicità mensile.

#### Articolo 4 – Contributo finanziario definitivo e cronoprogramma

1. Per la presente iniziativa è previsto un tetto massimo di finanziamento pari ad € \_\_\_\_\_.
2. Il Soggetto Attuatore si impegna al rispetto del cronoprogramma e delle attività progettuali così come indicate nella proposta approvata con Determinazione dirigenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.
3. La spesa sostenuta si configurerà nella forma di pagamento di forniture, lavori o servizi acquisiti direttamente o affidati a terzi, dietro presentazione di fattura o ricevuta. Non potrà configurarsi una spesa a titolo di contributo a terzi.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### Articolo 5 – Spese ammissibili

1. L'ammontare del contributo finanziario definitivamente concesso costituisce l'importo massimo a disposizione del Soggetto Attuatore ed è fisso ed invariabile.
2. Le spese ammissibili a contribuzione finanziaria sono quelle definite dal Reg. UE 1303/2013 (*recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il regolamento CE n. 1083/2006 del Consiglio*), dalla normativa nazionale di riferimento (ai sensi dell'articolo 65, paragrafo 1, del Reg. UE n. 1303/2013) e dalle norme specifiche relative al fondo FESR di cui al Reg. UE n. 1301/2013.
3. Sono ammissibili le spese effettuate a partire dalla data di notifica della determinazione dirigenziale di approvazione della proposta.

In particolare, sono ammissibili le seguenti voci di spesa:

- a) personale;
  - b) servizio di animazione on-site, all'interno dell'Info-Point turistico o negli spazi immediatamente attigui quali, a titolo esemplificativo, installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriale e ricreativa, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali;
  - c) fornitura di badge e divise come da layout estetico allegato;
  - d) progettazione, nella misura massima del 7% rispetto al valore complessivo del progetto;
  - e) stampa di materiale promozionale;
  - f) strumenti informatici per il rilevamento dati e la gestione informatizzata dei reclami;
  - g) dotazioni tecnologiche quali pc funzionali all'espletamento dell'attività di comunicazione on-line (la spesa imputata farà riferimento esclusivamente alla quota di ammortamento del bene per annualità 2017 come da tabelle fiscali del Ministero dell'Economia e delle Finanze).
4. Le spese **non ammissibili** ai sensi della normativa vigente in materia rimangono a carico del Comune, così come le spese generali e relative alle varie utenze necessarie ad assicurare le aperture straordinarie al pubblico.  
Non saranno ritenute ammissibili le spese relative a:
    - a) segreteria;
    - b) utenze (energia elettrica, acqua, ecc.);
    - c) rimborsi spese per trasferte;
    - d) arredi e/o opere murarie;
    - e) manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Restano escluse dall’ammissibilità le spese per ammende, penali e controversie legali, nonché i maggiori oneri derivanti dalla risoluzione delle controversie sorte, compresi gli accordi bonari e gli interessi per ritardati pagamenti.

5. Si evidenzia che non sono ammissibili spese relative a un bene o servizio rispetto al quale il soggetto Attuatore abbia già fruito di una misura di sostegno finanziario regionale, nazionale o comunitario.  
A tale proposito, **al fine dei rispetto del divieto di cumulo di finanziamenti e per evitare un doppio finanziamento delle medesime spese imputabili a un bene o servizio, tutti gli originali dei documenti giustificativi di spesa devono contenere la dicitura o, in alternativa, essere "annullati" mediante l'apposizione di un timbro che riporti la denominazione di "Documento contabile finanziato a valere sul PO FESR FSE 2014-2020, Asse VI, Azione 6.8" - ammesso per l'intero importo o per l'importo di Euro \_\_\_\_\_ (specificare importo)".**
6. L'imposta sul valore aggiunto (IVA) è una spesa ammissibile solo se non sia recuperabile a norma della normativa nazionale di riferimento.
7. Per tutte le spese non specificate nel presente articolo o per la migliore specificazione di quelle indicate, si fa rinvio alle disposizioni di cui al Reg. UE n. 1303/2013.

#### Articolo 6 – Modalità di Rendicontazione

1. Il Comune, in qualità di Soggetto Attuatore degli interventi di qualificazione e potenziamento dell’Info-Point turistico, è tenuto a realizzare l’attività medesima così come approvata, nel rispetto delle procedure normativamente previste e assolvendo agli obblighi di pubblicità previsti dalla normativa comunitaria attraverso la caratterizzazione con i loghi della Unione Europea e l'indicazione del Fondo FESR FSE 2014-2020 Asse VI, Azione 6.8 nonché con i loghi della Regione Puglia e dell’Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione, nel rispetto del cromatismo originale e delle proporzioni. Si precisa che la mancata caratterizzazione di tutti gli output con i loghi della Unione Europea e l'indicazione del Fondo FESR FSE 2014-2020 Asse VI, Azione 6.8 costituirà motivo di revoca del finanziamento concesso.
2. Il finanziamento concesso ed effettivamente erogabile non potrà superare l'importo indicato nell'articolo 4, comma 1 del presente disciplinare e non saranno possibili variazioni in aumento.
3. Il finanziamento concesso da Pugliapromozione sarà erogato con le seguenti modalità, così come riportato nell’art. 9 dell’Avviso:
  - a) prima anticipazione, pari al 40% dell’importo assegnato, a seguito della comunicazione dell’avvio delle attività da parte del soggetto attuatore e della presentazione di:
    - ✓ autocertificazione di tracciabilità dei flussi finanziari (format allegato);
    - ✓ richiesta prima anticipazione (format allegato);



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

- ✓ copia conforme della deliberazione di giunta comunale di approvazione del progetto e relativa copertura finanziaria (impegno di spesa);
- b) saldo, pari al restante 60%, a completamento delle attività. Il saldo finale è corrisposto al Comune dietro presentazione della seguente documentazione:
  - ✓ attestazione finale (format allegato) ai fini del riconoscimento della spesa, sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto convenzionato;
  - ✓ domanda di pagamento finale (format allegato);
  - ✓ prospetto di rendicontazione analitica della spesa sostenuta, compilato secondo il format allegato al presente Avviso (in formato Excel);
  - ✓ determina/e a contrarre o di affidamento dei servizi e determinazioni dirigenziali di liquidazione delle spese;
  - ✓ copia conforme dei giustificativi di spesa (fatture quietanzate, ricevute fiscali, buste paga o altro documento contabile fiscalmente e giuridicamente valido con indicazione di **Cup e Cig di progetto**) contenenti la seguente dicitura “Documento contabile finanziato a valere sul PO FESR 2014-2020, Asse VI, Azione 6.8 ammesso per l'intero importo o per l'importo di Euro \_\_\_\_\_ (specificare importo);
  - ✓ copia conforme dei mandati di pagamento quietanzati (con indicazione di Cup e Cig di progetto);
  - ✓ attestazione di regolare esecuzione delle attività svolte;
  - ✓ relazione finale sulle attività svolte ed i risultati conseguiti;
  - ✓ output delle attività espletate, come specificato al successivo punto “output di progetto”.

Ai fini della **rendicontazione della spesa relativa al personale** si ricorda la necessità di allegare:

- la documentazione relativa alla selezione (i.e. avviso pubblico) o individuazione (i.e. ordine di servizio) del dipendente;
- le lettere d’incarico/contratti di collaborazione o ordine di servizio o da cui emerga chiaramente il ruolo/mansione e il periodo di lavoro;
- prospetto indicante il numero dei dipendenti/collaboratori impiegati nel progetto, che contenga per ognuno l’indicazione del calcolo del costo orario (in caso di personale impiegato non interamente sul progetto). In mancanza dello stesso, deve essere ricostruito, in relazione al tempo d’impiego, il costo totale a carico del progetto per dipendente;
- copia conforme delle buste paga, imputate al FESR opportunamente annullate col timbro sopra citato. In particolare il costo rendicontabile del personale deve essere



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
 CUP B39D17004890009

calcolato considerando il compenso lordo in rapporto al tempo effettivamente dedicato alla realizzazione del progetto;

- F24 imputati per i costi a carico del Comune in rapporto al tempo effettivamente dedicato alla realizzazione del progetto, opportunamente annullati col timbro sopra citato. In caso di F24 cumulativi va precisato l’ammontare dei contributi versati riferibile al personale di progetto;
- timesheet, firmato dal dipendente/collaboratore e controfirmato dal Dirigente o responsabile e relazione dei collaboratori sulle attività svolte.

Si precisa che deve essere possibile la ricostruzione del costo effettivo delle unità di personale tramite prospetto, timesheet, buste paga ed F24 imputati.

L’erogazione delle risorse a valere sulle risorse PO FESR Puglia 2014/2020 è comunque subordinata all’effettiva e materiale erogazione a favore di Pugliapromozione delle corrispondenti somme da parte della Regione Puglia, ente finanziatore. Pertanto, ogni mandato di pagamento in favore del Comune aggiudicatario sarà emesso successivamente all’accredito delle risorse da parte della Regione Puglia.

4. Gli output di progetto dovranno essere costituiti da :

- tabulati con rilevamento dati affluenza e customer satisfaction (in formato digitale secondo le indicazioni fornite dall’Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione);
- immagini fotografiche/video in cui si evidenzia l’espletamento del servizio all’interno dell’Info-Point turistico a cura del personale e lo svolgersi delle attività di animazione on-site (le immagini fotografiche dovranno essere in formato JPG e PDF; i video in formato MP4 – Full HD 16:9);
- locandine, manifesti, eventuale altro materiale promozionale in cui si evidenzia l’apposizione dei loghi istituzionali e l’adozione del layout grafico fornito dall’Agenzia Pugliapromozione (in formato JPG e PDF);
- screenshot pagine Facebook/Instagram in cui si evidenzino le attività di comunicazione *social* e l’adozione del layout grafico fornito dall’Agenzia Pugliapromozione (in formato JPG e PDF).

5. In caso di azioni in co-marketing, il Comune dovrà dare evidenza delle attività realizzate e del sostegno ricevuto.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

6. Sarà cura del Soggetto Attuatore:

- generare il Cig in qualità di stazione appaltante con riferimento alle procedure di evidenza pubblica avviate per la selezione del personale e degli operatori prestatori dei servizi e indicarlo in tutti gli atti amministrativi e strumenti di pagamento;
- verificare la regolarità contributiva dei suoi fornitori mediante l'acquisizione del DURC nonché accertare, prima di effettuare il pagamento di somme di importo superiore a 10mila euro, se il beneficiario del pagamento sia adempiente rispetto all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento mediante il Servizio Verifica Inadempimenti, gestito da Equitalia S.p.A. Dell'osservanza di tali adempimenti, il Soggetto Attuatore dovrà fornire comunicazione a Pugliapromozione o dovrà darne manifesta dichiarazione nei propri atti amministrativi di affidamento dei servizi o forniture e/o di liquidazione con indicazione degli estremi identificativi del documento rilasciato (data e protocollo);
- predisporre, in attuazione delle disposizioni previste dai regolamenti comunitari sulla gestione dei fondi strutturali, una codificazione contabile appropriata di tutti gli atti e documenti di spesa relativi alle attività progettuali, tali da consentire in ogni momento, su richiesta degli organi di controllo, la verifica della documentazione relativa alle spese effettivamente sostenute nonché dell'avanzamento fisico e finanziario dei progetti realizzati.

7. Si precisa, inoltre, che i beneficiari sono tenuti a conservare i documenti sotto forma di originali o di copie autenticate su supporti comunemente accettati per i tre anni successivi alla chiusura del Programma Operativo attualmente fissata al 31.12.2020 nonché a rendere disponibile la documentazione relativa all'attuazione del progetto, ivi compresi tutti i giustificativi di spesa, nonché a consentire le verifiche in loco, a favore delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per almeno dieci anni successivi alla conclusione del progetto, salvo diversa indicazione in corso d'opera da parte di Pugliapromozione o di altri organi competenti.

8. In caso di verifica, in sede di controllo, del mancato pieno rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, anche se non penalmente rilevanti, si procederà a dichiarare la decadenza dell'importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate.

9. Le economie rivenienti dal progetto rimangono nella disponibilità di Pugliapromozione.

10. La rendicontazione del progetto finanziato dovrà pervenire esclusivamente a mezzo pec all'indirizzo [progettispecialipp@pec.it](mailto:progettispecialipp@pec.it) entro 30 giorni dalla data di conclusione del progetto (30 settembre 2017)



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

per il periodo A; 15 gennaio 2018 per il periodo B), pena la revoca del finanziamento concesso. Pugliapromozione verificherà la rendicontazione trasmessa e comunicherà l’importo di spesa ammissibile e liquidabile.

11. Si evidenzia, altresì, che il Rup provvederà a richiedere il DURC dell'ente comunale (si veda al riguardo il messaggio Inps n. 9502 del 9.10.2014) e che, all'esito di tale acquisizione, provvederà alla liquidazione della somma ritenuta ammissibile in favore dello stesso Comune (se la verifica avrà esito positivo) o dell'ente previdenziale creditore (se la verifica avrà esito negativo).
12. Le attività di social media marketing e/o di animazione on-site potranno essere inserite nel piano di comunicazione curato dall’Agenzia Pugliapromozione, laddove il Soggetto Attuatore produrrà contenuti testuali, video e fotografici rispondenti al layout grafico fornito dall’Agenzia Pugliapromozione e laddove risultino compatibili, per obiettivi e temi trattati, con la mission istituzionale dell’Agenzia inviandoli a [media@viaggiareinpuglia.it](mailto:media@viaggiareinpuglia.it), c.a. dott.ssa Irenella Sardone, con oggetto “Qualificazione e potenziamento del servizio d’informazione e accoglienza turistica”.

#### Articolo 8 – Variazioni al programma

1. Non sono consentite variazioni alle finalità e agli obiettivi del progetto e ai contenuti essenziali dello stesso.
2. Le variazioni non sostanziali della proposta dovranno essere preventivamente autorizzate, pena la revoca del finanziamento.
3. Si intendono per variazioni non sostanziali le modifiche che riguardino:
  - a) le date e non il numero degli eventi programmati di animazione on-site;
  - b) i contenuti del piano editoriale social;
  - c) il piano finanziario definitivo in misura non superiore al 20% di ciascuna voce di spesa rispetto al valore complessivo del progetto.

#### Articolo 9 – Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Soggetto Attuatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010 (Tracciabilità dei flussi finanziari). Pertanto, rinviando per intero a quanto prescritto dalla norma citata, si specifica in ogni caso che:
  - a) il Soggetto Attuatore è tenuto ad obbligare tutti i soggetti fornitori ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa,



POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

dedicati, anche non in via esclusiva, fermo restando quanto previsto dal comma 5 dell'art. 3 succitato, alle commesse pubbliche.

- b) Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 succitato, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
- c) Gli atti e gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dai soggetti coinvolti, il codice unico di progetto (CUP) relativo all'investimento pubblico sottostante e il Cig relativo a ciascuna procedura ad evidenza pubblica attivata.

#### **Articolo 10 – Monitoraggio**

1. Il Soggetto Attuatore provvede a fornire a Pugliapromozione dati e documentazione relativi alle varie fasi di realizzazione dell'intervento su supporto cartaceo/elettronico, salvo diverse successive e specifiche disposizioni di Pugliapromozione.
2. In assenza di avanzamento della spesa, il Soggetto Attuatore deve comunicare la circostanza illustrandone le motivazioni.
3. Nell'eventualità che per 3 (tre) mesi a decorrere dall'avvio delle attività non vi sia nessun avanzamento della spesa e non sia intervenuta alcuna comunicazione formale in ordine alle motivazioni del mancato avanzamento, Pugliapromozione, previa diffida, potrà procedere alla revoca dell'ammissione a finanziamento ed al recupero delle eventuali somme già versate.
4. La trasmissione dei dati e della documentazione relativi al monitoraggio su supporto cartaceo/elettronico costituiscono condizione necessaria per l'erogazione da parte di Pugliapromozione delle quote del contributo finanziario concesso.

#### **Articolo 11 – Controlli e verifiche**

1. Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo e con le modalità che riterrà opportune, verifiche e controlli sull'avanzamento fisico e finanziario dell'intervento da realizzare. Tali verifiche non sollevano, in ogni caso, il Soggetto Attuatore dalla piena ed esclusiva responsabilità della regolare e perfetta esecuzione dei lavori e dei servizi.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

2. Pugliapromozione rimane estranea ad ogni rapporto comunque nascente con terzi in dipendenza della realizzazione delle opere e dei servizi. Le verifiche effettuate riguardano esclusivamente i rapporti che intercorrono con il Soggetto Attuatore.
3. Come già indicato all’art. 3., il Soggetto Attuatore è impegnato a conservare e rendere disponibile la documentazione relativa all’operazione ammessa a contributo finanziario, ivi compresi tutti i giustificativi di spesa annullati così come indicato all’art. 5, nonché a consentire le verifiche in loco, a favore delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per almeno 3 (tre) anni successivi alla chiusura procedurale del Programma.
4. In sede di controllo, nel caso di accertamento del mancato pieno rispetto delle disposizioni normative di livello comunitario, nazionale e regionale, anche se non penalmente rilevanti, Pugliapromozione potrà procedere, a seconda dell’impatto finanziario dell’irregolarità accertata, alla revoca parziale o totale del finanziamento concesso nonché al recupero delle eventuali somme già erogate.

#### Articolo 12 – Revoca della contribuzione finanziaria

1. A Pugliapromozione è riservato il potere di revocare il finanziamento concesso nel caso in cui il Soggetto Attuatore incorra in violazioni o negligenze in ordine alle condizioni di cui al presente Disciplinare, a leggi, regolamenti e disposizioni amministrative vigenti nonché alle norme di buona amministrazione.
2. Lo stesso potere di revoca sarà esercitato da Pugliapromozione ove, per imperizia o altro comportamento, il Soggetto Attuatore comprometta la tempestiva esecuzione e/o buona riuscita dell’intervento.
3. In caso di revoca il Soggetto Attuatore è obbligato a restituire a Pugliapromozione le somme da quest’ultima erogate, maggiorate degli eventuali interessi legali, restando a totale carico del medesimo Soggetto Attuatore tutti gli oneri relativi all’intervento.
4. E’ facoltà inoltre di Pugliapromozione utilizzare il potere di revoca previsto dal presente articolo nel caso di gravi ritardi, indipendentemente da fatti imputabili al Soggetto Attuatore, nell’utilizzo del finanziamento concesso.
5. In caso di revoca parziale riferita alla parte di finanziamento di cui alle spese accertate non ammissibili, le stesse saranno a totale carico del Soggetto Attuatore.
6. Si precisa che la mancata caratterizzazione di tutti gli output con i loghi della Unione Europea e l’indicazione del fondo FESR FSE 2014-2020 Asse VI, Azione 6.8 costituirà motivo di revoca del finanziamento concesso.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### Articolo 13 – Richiamo generale alle norme vigenti e alle disposizioni comunitarie

1. Per quanto non espressamente previsto, si richiamano tutte le norme di legge vigenti in materia, in quanto applicabili, nonché le disposizioni impartite dalla Unione Europea.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(luogo)

(data)

Il presente Atto, compilato e sottoscritto, con allegata la documentazione richiesta, dovrà essere firmato digitalmente dal Legale Rappresentante del Comune.

Per il Soggetto Attuatore,

il Legale Rappresentante o delegato \_\_\_\_\_

Per l’Agenzia Regionale del Turismo,

il Direttore Generale Ad Interim \_\_\_\_\_



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
 Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
 CUP B39D17004890009

**Allegato C.1**

**Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell’Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale candidato alla qualificazione e potenziamento per il presente Avviso**

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nat \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_, indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_ (legale rappresentante o delegato es. dirigente) del  
 COMUNE di \_\_\_\_\_

avendo preso visione dell’Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale

**DICHIARA**

**1. ANAGRAFE DELL’UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

COMUNE DI \_\_\_\_\_  
 Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_  
 Referente \_\_\_\_\_



POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

**2. ORARI DI APERTURA ORDINARI REGOLARMENTE EFFETTUATI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO (Periodo A. dall’1 agosto al 30 settembre 2017; Periodo B. dall’1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018) E PER IL QUALE IL COMUNE SI CANDIDA A POTENZIARE IL SERVIZIO**

*Indicare giorni e orari di apertura ordinari specificando il n. di ore settimanali*

	Lun.	Mar.	Merc.	Giov.	Ven.	Sab.	Dom.	N.ore di apertura	N. Unità impiegate
Matt.									
Pom.									

*(Se necessario, duplicare la tabella per ciascuna mensilità)*

Totale ore ordinarie di apertura settimanali, per ciascuna mensilità: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. COMPETENZE DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE**

*Conoscenze delle lingue e degli strumenti di comunicazione social*

1. Numero operatori con comprovata conoscenza della lingua inglese: \_\_\_\_\_
2. Numero operatori con comprovata conoscenza di un’altra lingua straniera: \_\_\_\_\_  
Specificare: \_\_\_\_\_
3. Numero operatori con comprovate conoscenze dei principali strumenti di comunicazione digitale e social media marketing: \_\_\_\_\_



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO REGIONALE TURISMO E CULTURALE  
DESTINATE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

#### 4. UBICAZIONE, STRUTTURA E ASPETTI ESTETICI

<i>Adeguamento al layout estetico di Pugliapromozione</i>		
<i>Arredi e info grafica</i>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<i>Divise del personale</i>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<i>Ubicazione nel contesto urbano</i>		
1. Ubicato nel centro storico	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2. Immediatamente visibile e individuabile	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. Ufficio ubicato all’interno di un attrattore culturale	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Se si specificare _____		
4. Altro _____		
<i>Ufficio accessibile a persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale (assenza di barriere architettoniche)</i>	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

#### 5. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE ON-LINE

E’ attivo un profilo su social network dedicato all’Ufficio	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
In caso affermativo indicare quale/i: _____		
I contenuti sono gestiti direttamente dal personale dell’Ufficio	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
In caso affermativo specificare i tempi di aggiornamento		
<input type="checkbox"/> Frequenza giornaliera		
<input type="checkbox"/> Frequenza saltuaria		



POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

## 6. ATTIVITÀ DI RILEVAMENTO DATI E CUSTOMER SATISFACTION

I dati relativi agli utenti sono rilevati sistematicamente	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
In caso affermativo specificare la modalità di rilevamento		
<input type="checkbox"/> Moduli cartacei		
<input type="checkbox"/> Utilizzo di software/strumenti on-line		

Luogo e data, \_\_\_\_\_

Firma del Legale Rappresentante (o di suo delegato) \_\_\_\_\_

Allegare copia di un documento di identità in corso di validità.

In caso di delega allegare:

- Copia dell’atto di delega;
- Copia di un documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### Allegato C.2

**Domanda di partecipazione all’Avviso per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale**

**Protocollo n.**

**Pugliapromozione**

Fiera del Levante, Padiglione 172  
Lungomare Starita, 4  
70132 BARI

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_,

Telefono \_\_\_\_\_, indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_ (legale rappresentante o suo delegato) del COMUNE di \_\_\_\_\_

avendo preso visione dell’Avviso pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale;

**essendo a conoscenza che:**

- le attività sono finanziate dal Programma operativo Regionale POR Puglia FESR FSE 2014-2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche – Progetto



**POR Puglia FESR FSE 2014-2020**  
**Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali**  
**Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche**  
**CUP B39D17004890009**

“Qualificazione e potenziamento del sistema dell’accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell’offerta”;

- le spese ammissibili sono definite dal Reg. UE n.1303/2013 e indicate nell’Avviso;
- in caso di approvazione della presente proposta, gli output di progetto prodotti dovranno riportare i loghi della Unione Europea e l’indicazione del fondo POR Puglia FESR FSE 2014-2020 Asse VI, Azione 6.8, nonché i loghi della Regione Puglia, dell’Agenzia regionale del Turismo Pugliapromozione e Puglia 365, nel rispetto del cromatismo originale e delle proporzioni;

**dichiara che:**

- 1) il Comune ha sottoscritto con Pugliapromozione apposito Accordo per l’istituzione di un Ufficio di informazione e accoglienza turistica ai sensi della D.G.R. 2873/2012 in data \_\_\_\_\_ e l’Atto di impegno unilaterale integrativo dell’Accordo tra ARET – Pugliapromozione e Comune per il recepimento delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017 e l’adeguamento estetico e funzionale dell’Info-Point turistico in data \_\_\_\_\_; ovvero, il Comune ha sottoscritto in data \_\_\_\_\_ l’Accordo di cui all’art. 3 delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017;
- 2) l’Ufficio di informazione e accoglienza turistica risulta istituito e operativo;
- 3) Pugliapromozione ha facoltà di svolgere, in proprio o attraverso propri incaricati, l’attività di monitoraggio utile alla rilevazione ogni informazione e dato relativo alla struttura e/o all’erogazione / gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica erogato presso l’Ufficio;

**comunica che:**

Il Rup del presente procedimento è \_\_\_\_\_, dipendente del Comune di \_\_\_\_\_, Ufficio/Settore \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, cap \_\_\_\_\_, città \_\_\_\_\_ indirizzo pec istituzionale \_\_\_\_\_, numero telefonico fisso istituzionale \_\_\_\_\_, mobile \_\_\_\_\_.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

### **PROPONE**

la realizzazione di interventi di qualificazione e potenziamento del servizio d’informazione e accoglienza turistica per il periodo:

A. Dall’1 agosto al 30 settembre 2017

B. dall’1 ottobre 2017 al 15 gennaio 2018

Presso l’ufficio di informazione ed accoglienza turistica di seguito indicato:

COMUNE DI _____ Indirizzo _____ CAP _____ Telefono _____ E-mail _____ Referente _____
---

### **Descrizione degli interventi**

<b>1. Servizi di front-office turistico</b> <i>Indicare orari e giorni di apertura settimanali previsti – ordinari e straordinari, il numero di unità di personale da impiegare e le relative competenze.</i>



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

1.a In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Orari e giorni di apertura - Periodo A	
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>

Indicare giorni e orari di apertura ordinaria e straordinaria previsti specificando il n. di ore settimanali e il numero di unità impiegate– **Periodo A**

	Lun.	Mar.	Merc.	Giov.	Ven.	Sab.	Dom.	N.ore di apertura	N. Unità impiegate
Mattina									
Pomeriggio/sera									

(Se necessario, duplicare la tabella per ciascuna mensilità)

N. ore ordinarie di apertura settimanali, per ciascuna mensilità:

---

N. ore straordinarie di apertura settimanali, per ciascuna mensilità:

---

1.b In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Orari e giorni di apertura - Periodo B	
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>
Apertura con orario continuato dalle 08.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

Indicare giorni e orari di apertura ordinaria e straordinaria previsti specificando il n. di ore settimanali e il numero di unità impiegate– **Periodo B**

	Lun.	Mar.	Merc.	Giov.	Ven.	Sab.	Dom.	N.ore di apertura	N. Unità impiegate
Mattina									
Pomeriggio/sera									

(Se necessario, duplicare la tabella per ciascuna mensilità)

N. ore ordinarie di apertura settimanali, per ciascuna mensilità:

---

N. ore straordinarie di apertura settimanali, per ciascuna mensilità:

---

## 2. Servizi on-line di Social Customer Service e Social Media Marketing

Indicare i canali social che si prevede utilizzare, ad esempio, Facebook, Instagram e descrivere sinteticamente il piano editoriale per il periodo di riferimento. Specificare la tipologia ed il numero di post (contenuti testuali, foto, video) settimanali finalizzati alla comunicazione delle attività dell’Ufficio e alla promozione della destinazione.

---



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

**3. Immagine coordinata del personale addetto al front-office**

*Indicare le modalità di adeguamento dell’immagine coordinata del personale attraverso l’adozione di badge e divise identificativi, secondo format condiviso, specificando tipologie e numero di divise di cui si intende dotare ciascuna unità.*

**4. Attività di animazione on-site**

*Descrivere le tipologie ed il numero attività di animazione on-site previste all’interno dell’ufficio o negli spazi attigui, quali ad es. azioni di co-marketing (es. degustazioni), installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriale e ricreativa, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali, e il relativo cronoprogramma per il periodo di riferimento, specificando la tipologia di attività, soggetti/operatori coinvolti e modalità attuative.*



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

#### 5. Compartecipazione finanziaria

*Indicare l'eventuale compartecipazione finanziaria del soggetto proponente: spese di personale impiegato, ulteriori iniziative funzionali alla realizzazione di attività di animazione e/o all'adeguamento estetico secondo layout.*



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

<b>6. Elenco servizi e piano finanziario preventivo</b> <i>(Dettaglio dei servizi con indicazione dei costi)</i>						
Tipologia bene/servizio	Voce di Costo	Unità di misura	Costo orario unitario (€)	Unità previste (N.)	Costo totale (per il periodo di riferimento €)	Procedura di selezione
Risorse umane	Personale	Gg/uomo				
Forniture	Divise	Numero				
	Badge	Numero				
	Dotazioni tecnologiche (PC, ecc.)	Quota di ammortamento del bene per annualità 2017				
	Software specifici	Numero				
Attività	Attività di animazione on-site	A corpo				
	Progettazione (max. 7%)	Gg/uomo				
	Stampa materiale promozionale	Numero				
<b>Totale</b>						



POR Puglia FESR FSE 2014-2020  
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali  
Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39D17004890009

Luogo e data, \_\_\_\_\_

Firma del Legale Rappresentante (o di suo delegato)  
\_\_\_\_\_

Allegare copia di un documento di identità in corso di validità.

In caso di delega allegare:

- Copia dell’atto di delega;
- Copia di un documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIALE TURISTICO E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

POR Puglia FESR FSE 2014-2020

Asse VI - Tutela dell'ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 - Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

CUP B39D17004890009

**Allegato C.3**

**Format per la presentazione del piano finanziario consuntivo**

Descrizione costo	Preventivo		Consuntivo	
	Costo totale in €	Procedura di selezione	Costo totale in €	Procedura di selezione adottata
Personale				
Divise				
Badge				
Dotazioni tecnologiche (Pc, ecc.)				
Software specifici				
Attività di animazione on-site				
Progettazione (max. 7%)				
Stampa materiale promozionale				
<b>Totale</b>				



**Allegato C.5****Domanda di pagamento prima anticipazione soggetto pubblico**

*Su carta intestata del soggetto attuatore*

Data \_\_\_\_\_

**ARET Pugliapromozione**  
**"INFO-POINT TURISTICI**  
**DELLA RETE REGIONALE"**  
**- CUP B39D17004890009**  
Fiera del Levante Pad. N. 172  
Lungomare Starita  
70132 BARI

**Oggetto: PO FESR FSE 2014-2020" ASSE VI "TUTELA DELL'AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI ". AZIONE 6.8 "INTERVENTI PER IL RIPOSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE " PROGETTO "INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE "- CUP B39D17004890009**

**Domanda di pagamento della prima anticipazione**

Soggetto attuatore : \_\_\_\_\_

Titolo Progetto: **INFO POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE**

CUP: **B39D17004890009**

Corrispettivo complessivo: € \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di legale rappresentante e referente del progetto, VISTA la Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_/\_\_\_\_\_, con la quale è stato approvato lo Schema di Accordo regolante i rapporti tra Pugliapromozione e il Comune di \_\_\_\_\_, sottoscritto in data \_\_\_\_\_;

consapevole della responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e 76 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

**CHIEDE**

l'erogazione della prima anticipazione del corrispettivo per il servizio in attuazione del progetto, in oggetto specificato, da accreditarsi sul:

c/c n: \_\_\_\_\_

Presso l'Istituto bancario \_\_\_\_\_

intestato a : \_\_\_\_\_

Codice IBAN : \_\_\_\_\_

Allega, quale parte integrante e sostanziale alla presente richiesta, la seguente documentazione:

- 1) La tracciabilità dei flussi finanziari;
- 2) Copia del documento di identità personale in corso di validità del legale rappresentante.

FIRMA

\_\_\_\_\_

Allegato C.6**Domanda di pagamento finale soggetto pubblico**

*Su carta intestata del soggetto attuatore*

Data \_\_\_\_\_

**ARET Pugliapromozione**  
**"INFO-POINT TURISTICI**  
**DELLA RETE REGIONALE"**  
**-CUP B39D17004890009**  
Fiera del Levante Pad. N. 172  
Lungomare Starita  
70132 BARI

**Oggetto: PO FESR FSE 2014-2020" ASSE VI "TUTELA DELL'AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI ". AZIONE 6.8 "INTERVENTI PER IL RIPOSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE " PROGETTO "INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE" – CUP B39D17004890009**

**Domanda di pagamento finale.**

Soggetto attuatore : \_\_\_\_\_

Titolo Progetto: **INFO POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE**

**CUP B39D17004890009**

Corrispettivo complessivo: € \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di Legale Rappresentante, VISTA la Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_/\_\_\_\_\_, con la quale è stato approvato lo Schema di Accordo regolante i rapporti tra Pugliapromozione e il Comune di \_\_\_\_\_, sottoscritto in data \_\_\_\_\_;

VISTA la Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_/\_\_\_\_\_, con il quale è stata erogata la prima anticipazione pari ad € \_\_\_\_\_;

consapevole della responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e 76 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

**CHIEDE**

l'erogazione del pagamento finale per la realizzazione del progetto, in oggetto specificato, da accreditarsi sul c/c n: \_\_\_\_\_ presso l'istituto bancario di \_\_\_\_\_ intestato a \_\_\_\_\_ Codice IBAN \_\_\_\_\_

Allega, quale parte integrante e sostanziale alla presente richiesta, la seguente documentazione:

- 1) Relazione finale delle attività svolte e i risultati conseguiti a cura del legale rappresentante e referente di progetto;

- 2) Attestazione finale delle attività svolte, sottoscritta dal legale rappresentante;
- 3) Prospetto di rendicontazione analitica delle spese sostenute con le fatture allegate.

Firma

---

Allegato C.7**Attestazione finale del Legale Rappresentante**

*Su carta intestata del soggetto attuatore*

Data \_\_\_\_\_

**ARET Pugliapromozione**  
**"INFO-POINT TURISTICI**  
**DELLA RETE REGIONALE"**  
**- CUP B39D17004890009**  
Fiera del Levante Pad. N. 172  
Lungomare Starita  
70132 BARI

**Oggetto: : PO FESR FSE 2014-2020 ASSE VI "TUTELA DELL'AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI". AZIONE 6.8 "INTERVENTI PER IL RIPOSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE" PROGETTO "INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE"- CUP B39D17004890009**

**Attestazione finale del legale rappresentante**

Soggetto attuatore: \_\_\_\_\_

Titolo Progetto: **INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE**  
**CUP B39D17004890009**

Corrispettivo complessivo: € \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di legale rappresentante e referente del progetto, consapevole della responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e 76 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000

**ATTESTA CHE**

- a) La presente attestazione attiene alla rendicontazione finale della spesa;
- b) Sono stati rispettati tutti i regolamenti e le norme comunitarie vigenti tra cui, a titolo esemplificativo, quelle riguardanti gli obblighi in materia di concorrenza, di informazione e pubblicità, di tutela dell'ambiente e delle pari opportunità;
- c) Sono state adempiute tutte le prescrizioni di legge regionale, nazionale, ivi comprese quelle in materia fiscale, in materia di contrasto al lavoro non regolare e, in quanto applicabile, in materia di trasparenza dell'azione amministrativa;

- d) La spesa sostenuta è ammissibile, pertinente e congrua, nonché effettuata entro i termini di ammissibilità/eleggibilità a rimborso comunitario;
- e) Non sono stati ottenuti né richiesti ulteriori rimborsi e/o integrazioni di altri soggetti, pubblici o privati, nazionali, regionali, provinciali e/o comunitari (*ovvero sono stati ottenuti o richiesti e in quale misura*);
- f) tutti i documenti di spesa sono stati annullati o riportano distintamente nella descrizione il riferimento all'intervento oggetto del PO FESR FSE 2014 - 2020. AZIONE 6.8 "Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche" il titolo e l'importo rendicontabile a carico dell'intervento;
- g) per ogni documento di spesa risulta chiaramente identificabile il documento comprovante l'avvenuto pagamento;
- h) risultano rispettati gli obblighi in tema di informazione e pubblicità dell'intervento/attività ai sensi del Reg. (CE) 1828/2006;
- i) Altre eventuali spese, sostenute nei termini temporali di ammissibilità delle spese del progetto ed ad esso riconducibili, ma non riportate nella rendicontazione finale, non saranno oggetto di ulteriori e successive richieste di pagamento.

Fa parte della presente *Attestazione finale* la seguente documentazione:

1. Relazione finale sulle attività svolte ed i risultati conseguiti;
2. Output del servizio espletato (ovvero materiale fotografico, editoriale, audiovisivo, ecc.).

II LEGALE RAPPRESENTANTE

---

