

DETERMINAZIONE DIRETTORE GENERALE PUGLIAPROMOZIONE 12 marzo 2018, n. 105

**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” (2018 - 2019) – APPROVAZIONE DI UN AVVISO PUBBLICO PER L’ACQUISIZIONE DI PROPOSTE FINALIZZATE AL POTENZIAMENTO DELLA RETE REGIONALE DI ACCOGLIENZA TURISTICA DEGLI INFO-POINT PRESENTI NEI COMUNI – APPROVAZIONE SCHEMA DI DISCIPLINARE CON I COMUNI – IMPEGNO DI SPESA. CUP: B39I18000080009.**

L’anno 2018, il giorno dodici del mese di marzo, 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. 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 D.G.R. 01.03.2018, n. 256 con cui è stato approvato il programma di interventi strategici relativi al biennio 2018-2019 a valere sull’Azione 6.8 POR Puglia 2014-2020 per un importo pari a € 24.060.000,00;
- 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 n. 616 del 27.12.2017 con la quale si approvava il Bilancio di Previsione dell’esercizio 2018 e pluriennale 2018 – 2020;

#### **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 (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, ossia 1) comunicazione *business to consumer* della destinazione Puglia, 2) valorizzazione dell'offerta turistica regionale, 3) promozione *business to business* della destinazione Puglia;
- 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. 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 € 36.000.000,00 per la realizzazione delle attività a valere sui FESR-FSE 2014-2020;

- 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;
- *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;
- 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;
- 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;
- 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;
  
- Con Determinazione D.G. di Pugliapromozione 19 giugno 2017, n. 184, in attuazione degli indirizzi strategici sopra descritti in materia di accoglienza turistica e 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* (D.G.R. n. 876/2017), l'Agenzia Pugliapromozione ha approvato e pubblicato un Avviso Pubblico rivolto ai Comuni per il potenziamento dell'accoglienza negli Info-Point comunali;
- Per l'annualità 2018, le parti hanno predisposto il Progetto di Attuazione – Annualità 2018-2019, relativo all'Azione "Qualificazione e potenziamento del sistema dell'accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell'offerta" che contempla attività complessivamente ammontanti ad € 7.400.000,00;
- Con Atto Dirigenziale del 29.01.2018, n. 3 adottato dalla Sezione Turismo sono stati recepiti e approvati i progetti esecutivi per le attività del biennio 2018-2019 tra cui il progetto "Qualificazione e Potenziamento del sistema dell'Accoglienza turistica regionale e Valorizzazione dell'offerta 2018-2019", con un incremento di risorse finanziarie pari a € 7.400.000,00;
- Si rende necessario approvare un nuovo Avviso rivolto ai Comuni per il potenziamento dell'accoglienza negli Info-Point turistici comunali aderenti alla Rete Regionale prevedendo un importo pari a € 2.100.000,00 per il biennio 2018-2019;

#### **RILEVATO CHE**

- Gli indicatori di risultato degli interventi di potenziamento effettuati nell'annualità 2017 hanno evidenziato il buon esito delle iniziative in termini di efficienza ed efficacia interna/esterna, attraverso il miglioramento complessivo della customer satisfaction, l'incremento dell'affluenza dei turisti in visita presso gli Info-Point, l'aumento delle prenotazioni dei servizi connessi alla fruizione del territorio.

#### **PRECISATO CHE:**

- La finalità specifica dell'Avviso che si intende approvare è quella di uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza turistica locale svolto dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici attraverso la sottoscrizione di appositi accordi con l'Agenzia Pugliapromozione;
- Gli interventi di potenziamento e qualificazione hanno lo scopo di migliorare la *travel experience* degli utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi per il

rafforzamento della reputazione della destinazione, in termini di *soddisfazione dei bisogni dei turisti* (customer satisfaction).

- Si procederà ad acquisire proposte progettuali da parte dei Comuni in possesso dei requisiti indicati nello stesso Avviso – prevedendo termini di presentazione distinti per il periodo A (maggio-settembre 2018; aprile-settembre 2019) e B (settembre 2018 - gennaio 2019; settembre 2019 - gennaio 2020);
- Effettuata la valutazione delle proposte da parte della Commissione all'uopo nominata e stilata la graduatoria, a conclusione del procedimento istruttorio, saranno stipulati appositi accordi (sub specie di Disciplinari) con i Comuni selezionati ex art. 15 della Legge n. 241/1990;
- L'importo massimo che potrà essere corrisposto ai Comuni per l'affidamento dei servizi di potenziamento dell'accoglienza turistica negli Info-Point è pari a € 20.000,00 (Periodo A) e € 11.000,00 (Periodo B);
- L'Avviso in parola contiene la descrizione di tutti i criteri di valutazione e di quantificazione degli importi suddetti;
- Con la sottoscrizione degli accordi tra Agenzia Pugliapromozione e Comuni, questi ultimi si impegnano a cooperare per la realizzazione dell'obiettivo di migliorare e rendere uniforme, anche esteticamente, la Rete Regionale dell'Accoglienza Turistica attraverso gli Uffici Info-Point dei Comuni;
- Negli accordi stipulati con i Comuni sono precisati altresì tutti gli obblighi che i Comuni sono tenuti ad adempiere – in punto di gestione del servizio e di spese ammissibili - e le cause di risoluzione degli accordi stessi in caso di inadempienze e/o di violazioni di carattere generale e speciale;

#### **PRESO ATTO CHE**

- Con workflow prot. n. 0005034 del 12.03.2018 è stato richiesto e di seguito approvato dagli uffici competenti dell'Agenzia l'intervento in parola per l'importo di € 2.100.000,00;
- Il CUP è il seguente: **B39I18000080009**;
- L'Agenzia Pugliapromozione in sede di approvazione del Bilancio di previsione pluriennale 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;
- Si rende necessario procedere ad effettuare un impegno pluriennale di spesa sul capitolo in uscita nr. 11032 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 di € 2.100.000,00 per l'approvazione dell'Avviso Pubblico per il potenziamento degli Info-Point Turistici della Rete Regionale, tenuto conto della seguente ripartizione per annualità: € 1.000.000,00 sulla competenza dell'annualità 2018 ed € 1.100.000,00 sulla competenza dell'annualità 2019;

#### **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. 2018-2020, con riferimento alle annualità 2018-2019;

#### **D E T E R M I N A**

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

- 1) di dare avvio alle attività inerenti il Progetto di Attuazione 2018-2019 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 del 29.01.2018, n. 3 e la D.G.R. n. 256/2018;
- 2) di approvare l'Avviso Pubblico per il potenziamento degli Info-Point Turistici della Rete Regionale e i relativi allegati per il biennio 2018-2019;

- 3) di approvare altresì i seguenti allegati
- a) 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”*.
  - b) A.2 *“Carta dei Servizi”*.
  - c) A.3 *“Linee Guida per la social customer service”*.
  - d) A.4 *“Layout badge e divise”*.
  - e) A.5 *“Format Questionario Customer”*.
  - f) B.1 *“Atto di impegno unilaterale integrativo dell’Accordo tra ARET - Pugliapromozione e Comune di \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_”*.
  - g) B.2 *“Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”*.
  - h) C.1 *“Autocertificazione di avvenuto adeguamento alle Linee Guida approvate con DGR 876/2017. Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell’ Ufficio Info-Point”*.
  - i) C.2 *“Domanda di partecipazione all’Avviso”*.
  - l) C.3 *“Format per la presentazione del piano finanziario consuntivo”*.
  - m) C.4 *“Autocertificazione sulla tracciabilità dei flussi finanziari”*.
  - n) C.5 *“Domanda di pagamento prima anticipazione”*.
  - o) C.6 *“Domanda di pagamento finale”*.
  - p) C.7 *“Attestazione finale del Legale Rappresentante”*.
  - q) C.8 *“Prospetto rendicontazione analitica delle spese”*.
- 4) di nominare il Direttore dell’Esecuzione degli Accordi con i Comuni la Dr.ssa Flavia Leone;
- 5) di dare atto che il Responsabile del progetto 2018-2019 *“Qualificazione e potenziamento del sistema di accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell’ offerta”* è la Dr.ssa Flavia Leone;
- 6) 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;
- 7) di dare mandato all’Ufficio Bilancio e controllo di gestione di procedere ad effettuare un impegno pluriennale di spesa sul capitolo in uscita nr. 11032 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 di € 2.100.000,00 per l’approvazione dell’Avviso Pubblico per il potenziamento degli Info-Point Turistici della Rete Regionale, tenuto conto della seguente ripartizione per annualità: € 1.000.000,00 sulla competenza dell’annualità 2018 ed € 1.100.000,00 sulla competenza dell’annualità 2019;
- 8) di precisare che il cronoprogramma della spesa, come indicato, si completerà entro il 31.12.2020 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;
- 1) 11) 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;
- 2) 12) il presente provvedimento:
- a) è immediatamente esecutivo ai sensi dell’art.16 comma 3, del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione;
  - b) viene pubblicato sul portale istituzionale [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), nell’Area Amministrazione Trasparente – sezione Provvedimenti/Provvedimenti Amministrativi;
  - c) viene trasmesso al Dipartimento turismo, economia della cultura e valorizzazione del territorio della Regione Puglia, così come previsto dall’art.11 della L.R. n.1 del 2002;
  - d) è trasmesso al Servizio *“comunicazione istituzionale”* della Regione Puglia per la pubblicazione sul portale della Regione Puglia e sul B.U.R.P.;
  - e) è composto da n. 11 facciate (più nr. 75 pagine di allegati), è adottato in originale.

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

Bilancio di previsione pluriennale 2018-2019

Esercizi finanziari: 2018-2019

Impegno di spesa pluriennale IX n. 15/2018 di € 2.100.000,00 sul capitolo 11032 del B.P. 2018:

annualità 2018: € 1.000.000,00;

annualità 2019: € 1.100.000,00;

Nome dell'intervento in contabilità:

**APPROVAZIONE DI UN AVVISO PUBBLICO PER L'ACQUISIZIONE DI PROPOSTE FINALIZZATE AL POTENZIAMENTO DELLA RETE REGIONALE DI ACCOGLIENZA TURISTICA DEGLI INFO-POINT PRESENTI NEI COMUNI – APPROVAZIONE SCHEMA DI DISCIPLINARE CON I COMUNI – IMPEGNO DI SPESA. CUP: B39I18000080009**

Visto di regolarità contabile

**Il Funzionario direttivo Responsabile "Ufficio Bilancio"****(Rag. Oronzo Bisanti)****REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA**

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale ed europea 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 Funzionario istruttore Responsabile PO Ufficio Valorizzazione****(Dott.ssa Flavia Leone)****Il Responsabile Unico del Procedimento****(dott.ssa Miriam Giorgio)****Il Direttore Amministrativo****(dott. Matteo Minchillo)**

**IL DIRETTORE GENERALE ad interim  
Dott. Matteo Minchillo**



**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 B39I18000080009**

**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**

Ai sensi della Legge Regionale 11 febbraio 2002, n. 1 e successivo D.P.G.R. n. 22 febbraio 2011, n. 176, è stata istituita l’Agenzia Regionale del Turismo “Pugliapromozione” quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione e della promozione turistica regionale.

Con D.G.R. 29 gennaio 2016, n. 50 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 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. 1

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 7 agosto 1990, n. 241, per l’attuazione del Piano Strategico del Turismo per la Puglia e l’affidamento all’Agenzia Pugliapromozione delle risorse finanziarie stanziare con la citata D.G.R. n. 191/2017 a valere sui fondi FESR-FSE 2014-2020.

Nel corso della prima annualità (2017) sono stati avviati gli interventi previsti, dando vita a tutte le iniziative orientate al raggiungimento degli obiettivi prefissati nell’ambito del Piano Strategico anzidetto.

Con 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”* sono stati approvati gli standard minimi funzionali ed estetici per la gestione degli Info-Point turistici comunali;

Con Atto Dirigenziale del 29.01.2018, n. 3 adottato dalla Sezione Turismo del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio della Regione Puglia sono stati recepiti e approvati



**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 B39I18000080009**

i progetti esecutivi per le attività previste nel biennio 2018-2019, tra cui il progetto “*Qualificazione e Potenziamento del sistema dell’Accoglienza turistica regionale e Valorizzazione dell’offerta 2018-2019*”, con un incremento di risorse finanziarie pari a € 7.400.000,00.

Nella scheda di attuazione degli interventi approvata con il sopramenzionato Atto Dirigenziale è prevista l’azione A.2.1.1 Qualificazione e potenziamento degli Uffici Info-Point turistici comunali della Rete Regionale, con una dotazione finanziaria per il 2018 e 2019 pari ad € 2.100.000,00.

Con D.G.R. del 01.03.2018, n. 256 è stata approvato il programma di interventi strategici relativi al biennio 2018-2019 a valere sull’Azione 6.8 POR Puglia 2014-2020 per un importo pari a € 24.060.000,00 per gli esercizi 2018 e 2019.

**Considerato che**

L’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione svolge funzioni e compiti di coordinamento della Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici promuovendone l’immagine coordinata e l’adeguamento degli standard minimi di qualità e di funzionamento (Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, Legge Regionale 28 dicembre 2012, n. 45).

Il Progetto di attuazione “*Qualificazione e potenziamento del sistema dell’accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell’offerta*” recepisce l’indirizzo dettato dal Piano Strategico del Turismo regionale, riconoscendo l’importanza strategica dell’informazione turistica e prevedendo il potenziamento delle attività di accoglienza e informazione turistica su tutto il territorio regionale.

2

L’Agenzia Pugliapromozione, nel corso dell’annualità 2017, ha posto in essere interventi volti a razionalizzare, qualificare e uniformare i livelli dei servizi al pubblico del sistema dell’accoglienza turistica locale, attraverso il potenziamento dei servizi on-desk erogati dagli Uffici Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale. A tal fine è stato approvato un Avviso Pubblico (Determinazione D.G. di Pugliapromozione 19 giugno 2017, n. 184) in attuazione degli indirizzi strategici sopra descritti in materia di accoglienza turistica e 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* (D.G.R. n. 876/2017).

Gli indicatori di risultato degli interventi di potenziamento per l’annualità 2017 hanno evidenziato il buon esito delle iniziative in termini di efficienza ed efficacia interna/esterna, attraverso il miglioramento complessivo della customer satisfaction, l’incremento dell’affluenza dei turisti in visita presso gli Info-Point, l’aumento delle prenotazioni dei servizi connessi alla fruizione del territorio.



**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 B39I18000080009**

L’Agenzia Pugliapromozione, per le annualità 2018 e 2019, intende perseguire l’obiettivo della qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica regionale attraverso il potenziamento degli Uffici Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.

**TUTTO CIO’ PREMESSO E CONSIDERATO**

**Si rende noto che con Determinazione del Direttore Generale ad interim del 12.03.2018, n. 105, l’Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione ha approvato il presente 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 per le annualità 2018 e 2019.**

**Art. 1 – Finalità**

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

Gli interventi di potenziamento e qualificazione hanno lo scopo di migliorare la *travel experience* degli utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi per il rafforzamento della reputazione della destinazione, in termini di *soddisfazione dei bisogni dei turisti* (customer satisfaction). 3

A tal fine, si intende effettuare una ricognizione di proposte progettuali presentate dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici, 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 nelle annualità 2018 e 2019.

**Art. 2 – Durata delle attività**

**2.1** Per l’annualità **2018** lo svolgimento delle attività è articolato secondo la seguente periodizzazione:

- **Periodo A:** dal 18 maggio 2018 al 9 settembre 2018;
- **Periodo B:** dal 14 settembre 2018 al 7 gennaio 2019.

**2.2** Per l’annualità **2019** lo svolgimento delle attività è articolato secondo la seguente periodizzazione:

- **Periodo A:** dal 19 aprile 2019 all’8 settembre 2019;
- **Periodo B:** dal 13 settembre 2019 al 7 gennaio 2020.



**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 B39I18000080009**

### Art. 3 – Copertura finanziaria

**3.1** Per la realizzazione degli interventi oggetto del presente Avviso, il budget complessivo per le annualità 2018 e 2019 a disposizione dell’Agenzia Pugliapromozione è pari a € 2.100.000,00, ripartito come di seguito indicato:

- € 1.000.000,00 per l’annualità 2018
- € 1.100.000,00 per l’annualità 2019.

**3.2** Per ogni proposta è previsto un importo massimo da riconoscere pari a:

- € 20.000,00 per il Periodo A (2018 e 2019)
- € 11.000,00 per il Periodo B (2018 e 2019).

### Art. 4 – Tipologia di attività

Le attività di potenziamento e qualificazione consistono in:

- a. **front-office turistico: prolungamento degli orari di apertura degli Uffici rispetto all’orario ordinario;**
- b. **human factor: introduzione di figure professionali qualificate con competenze specifiche;**
- c. **piano di comunicazione integrato on/off-line: comunicazione web, social media marketing e customer service, realizzazione di materiale editoriale informativo;**
- d. **immagine coordinata: adozione di badge e divise dal layout coordinato;**
- e. **animazione on-site: realizzazione di attività culturali e/o artistiche ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui;**
- f. **survey analysis: rilevamento informatizzato dei dati sull’affluenza e sull’indice di gradimento.**

4

In particolare, lo *human factor* è elemento centrale nella creazione della soddisfazione degli utenti. Sono i turisti soddisfatti che generano e contribuiscono a stimolare la buona reputazione della destinazione. Risulta quindi necessario qualificare il personale addetto al front-office turistico attraverso la ricerca di figure professionali in grado di veicolare esperienze positive e uniche. Il personale deve pertanto possedere competenze specifiche (linguistiche, informatiche e di marketing territoriale), oltre che capacità empatiche e relazionali.

La **comunicazione on-line** attraverso pagine Facebook e/o Instagram dedicate, è funzionale a garantire l’assistenza agli utenti in tempo reale (social customer service), 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. Tra le attività complementari, oltre che strumentali, alla qualificazione del processo



**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 B39I18000080009**

dell'accoglienza turistica, vi è la **comunicazione off-line** attraverso la realizzazione dei materiali editoriali e promozionali quali, ad esempio, dépliant, mappe, guide tematiche, flyer. Ciò garantisce l'accesso alle informazioni da parte di determinati target di utenza in visita agli Uffici Info-Point turistici, consentendo di innescare processi di fidelizzazione e consolidamento della brand identity.

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

Funzionale al corretto svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica *on-desk* risulta anche il **rilevamento dei dati** (*survey analysis*) sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste e la gestione informatizzata di 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.

5

**Art.5 – Comuni ammessi a presentare proposte progettuali**

Sono ammessi a presentare proposte progettuali, con la finalità di cui all'art. 1, i Comuni pugliesi che hanno aderito alla Rete Regionale degli *Info-Point turistici* e che, alla data di presentazione delle proposte progettuali, si trovino nelle seguenti condizioni:

- siano titolari di un Info-Point turistico operativo e conforme agli standard minimi di qualità e funzionamento, ivi compreso l'adeguamento estetico dei locali (art. 6 delle *Linee Guida*);
- l'Info-Point turistico sia stato regolarmente istituito con apposito accordo stipulato con Pugliapromozione previo nulla-osta della Sezione Turismo della Regione Puglia.

**Art.6 – Modalità di svolgimento del procedimento**

Il procedimento è articolato nelle seguenti fasi:

- presentazione della proposta progettuale con Atto di impegno unilaterale sottoscritto dal Comune interessato;
- nomina della Commissione con atto del Direttore Generale di Pugliapromozione;
- verifica dei requisiti di ammissibilità delle proposte pervenute;
- valutazione e approvazione delle proposte progettuali;
- sottoscrizione degli accordi con i Comuni.



**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 B39I18000080009**

**Articolo 7 - Modalità e termini di presentazione delle proposte**

**7.1** I Comuni interessati possono presentare una sola proposta progettuale per ciascuno dei periodi indicati all’art. 2. È possibile avanzare, per ciascuno dei periodi A e B, una proposta progettuale riferita ad un solo ufficio di informazione ed accoglienza turistica.

**7.2** Per l’**annualità 2018**, le singole proposte progettuali, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2), devono essere trasmesse come di seguito indicato:

- **entro le ore 12.00 del 30 marzo 2018 per la candidatura al periodo A**
- **entro le ore 12.00 dell’11 giugno 2018 per la candidatura al periodo B.**

**7.3** Per l’**annualità 2019**, le singole proposte progettuali, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2) , devono essere trasmesse come di seguito indicato:

- **entro le ore 12.00 del 15 gennaio 2019 per la candidatura al periodo A**
- **entro le ore 12.00 dell’11 giugno 2019 per la candidatura al periodo B.**

**7.4** Le proposte devono essere redatte esclusivamente avvalendosi dei format allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2). L’allegato B.1 contiene l’Atto di Impegno Unilaterale integrativo dell’Accordo tra Aret-Pugliapromozione e Comune. L’allegato C.1 contiene l’autocertificazione di avvenuto adeguamento alle *Linee Guida* e la scheda di rilevamento su servizi e logistica dell’Info-Point. L’allegato C.2 contiene il format per la presentazione della proposta e richiede la descrizione degli interventi di seguito specificati:

1. Front-office e apertura al pubblico;
2. Human factor/attività on-desk;
3. Animazione on-site;
4. Immagine coordinata del personale;
5. Piano di comunicazione integrato on/off-line;
6. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente (uso di risorse finanziarie/umane proprie).

Nelle proposte devono essere indicate le opzioni prescelte relative a orari e giorni di aperture degli Info-Point turistici.

**7.5** La proposta progettuale, sottoscritta digitalmente, deve essere inviata esclusivamente a mezzo PEC al seguente indirizzo di posta elettronica [valorizzazionepp@pec.it](mailto:valorizzazionepp@pec.it), riportando nell’oggetto della mail la seguente dicitura “*Qualificazione Uffici Info-Point Turistici della Rete Regionale, Comune di \_\_\_\_Annualità \_\_\_\_ Periodo \_\_\_\_*”.

**Art. 8 - Ammissibilità delle proposte**

**8.1** L’ammissibilità delle proposte pervenute è 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 di segretario - individuati tra funzionari regionali del Dipartimento turismo e cultura e dell’Agenzia Pugliapromozione.



**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 B39I18000080009**

**8.2.** La Commissione provvede a verificare l’ammissibilità formale delle proposte sulla base dei seguenti criteri:

- corretta presentazione della proposta nel rispetto dei tempi e delle modalità stabiliti all’art.7;
- completezza di tutta la documentazione richiesta in conformità alle prescrizioni del presente Avviso e alla normativa vigente: a) format allegati al presente Avviso debitamente compilati e sottoscritti digitalmente; b) copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Legale Rappresentante del Comune; c) eventuale atto di delega corredato da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del delegante e del delegato.

**8.3** Sono escluse le proposte:

- pervenute da Comuni che non abbiano i requisiti richiesti (cfr. art. 5);
- pervenute dopo i termini di cui al presente Avviso (cfr. art. 7.2 e 7.3);
- prive della sottoscrizione digitale (cfr. art. 7.5);
- incomplete o carenti di documenti.

**Art. 9 – Valutazione delle proposte**

**9.1** La valutazione delle proposte è espressa in **100/100**. Sono considerate valide le proposte che raggiungano un punteggio pari o superiore a 60/100.

**9.2** Ai fini dell’attribuzione del punteggio ciascuna proposta è valutata secondo l’indicatore **“Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2017 e 2018”** [elaborato sulla base dei dati forniti dall’Osservatorio del Turismo di Puglia-promozione] e sulla base di criteri quali-quantitativi di seguito riportati.

<b>CRITERIO DI VALUTAZIONE SECONDO L’INDICATORE DELLE PRESENZE TURISTICHE</b>	<b>Punti max</b>
<b>Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2017 (cfr. articolo 2.1) e 2018 (cfr. articolo 2.2)</b>	<b>10</b>
<b>Arrivi totali annuali per Comune</b>	<b>Punti</b>
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>
Da 2.001 a 6.000	<b>4</b>
Da 0 a 2.000	<b>2</b>

<b>CRITERI DI VALUTAZIONE QUALI-QUANTITATIVI</b>	<b>Punti max.</b>
<b>1. Front-office e apertura al pubblico.</b> Qualità della proposta relativamente al prolungamento degli orari di apertura degli Uffici rispetto all’orario ordinario.	<b>25</b>
<b>2. Human factor/attività on-desk.</b> Qualità e coerenza dell’articolazione della proposta relativamente a numero e mix di figure professionali impiegate, rispettive competenze linguistiche e di marketing territoriale.	<b>20</b>
<b>3. Animazione on-site.</b> Numero, qualità delle iniziative proposte, cronoprogramma, e coerenza con la vocazione/identità del territorio.	<b>20</b>



**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 B39I18000080009**

<b>4. Immagine coordinata del personale.</b> Adozione di badge e divise identificativi del personale secondo format condiviso e congruità della fornitura (numero di divise per unità di personale).	<b>10</b>
<b>5. Piano di comunicazione integrato on/off-line.</b> Qualità della proposta in termini di coerenza ed efficacia delle attività di comunicazione web, social media marketing e customer service e realizzazione di materiale editoriale informativo. (Piano editoriale social, numero dei post, contest. Stampa di materiale editoriale: mappe, locandine, brochure informative).	<b>10</b>
<b>6. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente (uso di risorse finanziarie/umane proprie).</b> Tipologia e qualità delle attività oggetto di compartecipazione finanziaria in relazione all’efficacia delle iniziative progettuali.	<b>5</b>

9.3 Per l’assegnazione del punteggio relativo al criterio di valutazione **1. “Front-office e apertura al pubblico”** la Commissione fa 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.

**Annualità 2018**

**Tab A**

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - dal 18 maggio al 9 settembre PERIODO A	Punti
<b>A.1</b>	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall’1 luglio al 9 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	25
<b>A.2</b>	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall’1 luglio al 9 settembre</b> - 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>	15
<b>A.3</b>	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall’1 luglio al 9 settembre</b> - 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>	10
<b>A.4</b>	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall’1 luglio al 9 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

8

**Tab B**

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - Dal 14 settembre 2018 - al 7 gennaio 2019 PERIODO B	Punti
<b>B.1</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	25
<b>B.2</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15



**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 B39I18000080009**

<b>B.3</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	10
<b>B.4</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

**Annualità 2019**

**Tab. C**

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 19 aprile 2019 – 8 settembre 2019 PERIODO A	Punti
<b>A.1</b>	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	25
<b>A.2</b>	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - 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>	15
<b>A.3</b>	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - 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>	10
<b>A.4</b>	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

9

**Tab D**

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 13 settembre 2019 – 7 gennaio 2020 PERIODO B	Punti
<b>B.1</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	25
<b>B.2</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
<b>B.3</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	10
<b>B.4</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

9.4 Per l’assegnazione del punteggio relativo ai criteri di valutazione da 2 a 5 (art. 9.2) la Commissione utilizza i seguenti coefficienti di valutazione:



**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 B39I18000080009**

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

9.5 Gli importi assegnati alle proposte che abbiano riportato un punteggio pari o superiore a 60/100 saranno quantificati secondo i criteri e i range riportati nella Tabella E ad esito di una valutazione tecnico-discrezionale della Commissione.

**Tab. E**

PUNTEGGIO CONSEGUITO	IMPORTO RICONOSCIUTO €
60-69	1.000 – 5.000
70-79	5.000 – 10.000
80-89	10.000 – 15.000
90-100	15.000 – 20.000

9.6 Nella valutazione tecnico-discrezionale di cui al punto precedente la Commissione terrà conto:

10

- della proposta progettuale complessiva con riferimento a possibili elementi di innovazione in essa presenti e alla qualità dei servizi offerti;
- dell'eventuale importo ottenuto nell'annualità 2017 per la stessa tipologia di intervento, con riferimento ai dati rilevati, ai risultati prodotti e al buon andamento della gestione del punto informativo.

9.7 L'Agenzia Pugliapromozione si riserva ogni altra valutazione discrezionale o di opportunità strategica in relazione alla numerosità e alla qualità delle proposte presentate al fine di garantire l'efficacia dell'intervento e il migliore coinvolgimento dei Comuni che partecipino, con le loro iniziative o proposte, all'attuazione delle linee strategiche di indirizzo regionale in tema di accoglienza turistica.

9.8 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.

**Art. 10 – Accordo tra Agenzia e Comuni e vincolo di scopo**

10.1 L'Agenzia Pugliapromozione stipula un Accordo (ex art. 15 Legge n. 241/1990) con i Comuni che hanno presentato proposte valutate positivamente (punteggio minimo 60/100).

10.2 L'importo assegnato deve essere destinato inderogabilmente, a pena di decadenza, agli scopi relativi al potenziamento e alla qualificazione degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, secondo quanto stabilito nel presente Avviso.



**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 B39I18000080009**

**10.3** Per verificare la corretta destinazione delle risorse riconosciute ai Comuni per le finalità anzidette, l’Agenzia Pugliapromozione effettua opportuni controlli, riservandosi la facoltà di risolvere gli accordi stipulati con i Comuni con la ripetizione delle somme riconosciute a favore degli stessi, in caso di gravi inadempienze e la richiesta di risarcimento dei danni.

**10.4** Le attività di qualificazione e potenziamento svolte negli Uffici Info-Point turistici possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate a terzi, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici e secondo quanto riportato nell’art. 5, comma 1, delle *Linee Guida*.

**Art. 11 – Attività di comunicazione istituzionale**

**11.1** I Comuni devono garantire per le attività di comunicazione e promozione delle iniziative l’adeguamento al layout estetico scelto dall’Agenzia Pugliapromozione e l’apposizione dei loghi istituzionali nel rispetto del cromatismo originale.

**11.2** Il materiale editoriale e/o promozionale eventualmente prodotto potrà essere utilizzato e divulgato previa perentoria richiesta di approvazione dall’Agenzia Pugliapromozione.

**11.3** Le attività di comunicazione on e off-line e di animazione finanziate possono essere inserite nel piano di comunicazione curato dall’Agenzia Pugliapromozione, laddove il Comune produca 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.

**11.4** È facoltà dell’Agenzia fornire le linee guida relative alla comunicazione di specifiche iniziative promosse dall’Agenzia stessa, tra cui ad esempio il programma *InPuglia365* e il progetto di Accoglienza digitale *WayTo Puglia*, al fine di garantire azioni congiunte di promozione delle stesse e una più capillare diffusione sui territori.

11

**Art. 12 – Attività di rilevamento dati e monitoraggio**

**12.1** In conformità con quanto previsto dall’art. 4, lett. k), delle *Linee Guida*, deve 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.

**12.2** Tale rilevazione, coinvolgendo gli operatori dell’Info-Point e i turisti che usufruiscono del servizio, avviene sia attraverso strumenti software e/o file elettronici sia attraverso supporto cartaceo, sulla base delle indicazioni fornite dall’Ufficio Osservatorio del Turismo di Pugliapromozione.

**12.3** Le informazioni raccolte mediante la somministrazione dei questionari devono essere trasmesse all’Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile attraverso caricamento/data entry su apposita piattaforma on-line predisposta dall’Agenzia.

**Art. 13 – Ammissibilità delle spese**

**13.1** 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



**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 B39I18000080009**

Regionale FESR, sul Fondo Sociale Europeo FSE e sul Fondo di Coesione), dal Decreto del Presidente della Repubblica, n. 196 del 3 ottobre 2008.

**13.2** In particolare, sono 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.

**Art. 14 - Tempi di erogazione delle risorse**

**14.1** 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 B2).

**14.2** Il pagamento degli importi spettanti al Comune è così scandito:

- a) prima anticipazione, pari al 50% 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 50%, a completamento delle attività previste dalla proposta. Il saldo finale è corrisposto al Comune dietro presentazione della documentazione indicata nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.

12

**14.3** L’erogazione delle risorse a valere sui fondi 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 di ciascun Comune sarà emesso successivamente all’accredito delle risorse da parte della Regione Puglia.

**Art. 15 - Adempimenti per la rendicontazione**

**15.1** 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 riconosce ai soggetti proponenti le spese ritenute ammissibili, previa verifica della documentazione di rendicontazione presentata.

**15.2** La rendicontazione del progetto finanziato deve pervenire esclusivamente a mezzo pec all’indirizzo [valorizzazionepp@pec.it](mailto:valorizzazionepp@pec.it) **entro e non oltre il termine perentorio di 40 giorni** dalla data di conclusione del progetto.

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

**15.4** Le spese non ammissibili ai sensi della normativa vigente rimangono a carico del Comune.



**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 B39118000080009**

**Art. 16 - Controlli e verifiche**

**16.1** Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo, con le modalità ritenute 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.

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

**Art. 17 - Validità dell'Avviso e obblighi di pubblicazione**

**17.1** Il presente Avviso, nei limiti di budget indicato, ha validità per iniziative da svolgersi nel periodo intercorrente tra il 18 maggio 2018 e il 7 gennaio 2020.

**17.2** Il presente Avviso è pubblicato: sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, 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) sez. Amministrazione trasparente. È facoltà dell'Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione modificare, anche prima della scadenza, il presente Avviso osservando le stesse modalità di pubblicazione.

**17.3** Gli atti e i verbali di valutazione saranno pubblicati sul sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it) sez. Amministrazione trasparente e saranno trasmessi al B.U.R.P. con i provvedimenti di approvazione dell'esito delle valutazioni delle proposte.

13

**Art. 18 - Sportello di affiancamento**

È prevista l'istituzione di uno sportello composto dai funzionari direttivi dell'Agenzia Pugliapromozione al fine di dare supporto ai Comuni nella fase di elaborazione della proposta progettuale, presentazione della domanda, esecuzione del progetto e rendicontazione della spesa.

I riferimenti sono i seguenti:

Bari: Giacomo Castellana 080.5242361 / 333.9524230 [g.castellana@viaggiareinpuglia.it](mailto:g.castellana@viaggiareinpuglia.it)

Brindisi: Giancarlo Zullino 0831.562126

Foggia: Luigi Fusco 0884.708806

Lecce: Stefania Caione 0832.314117

Taranto: Giuseppe Moro 099.4532397

Trani: Luisa Rinaldi 0883.588830

**Art. 19 - Ulteriori informazioni**

I Comuni interessati alla partecipazione al presente Avviso possono ottenere maggiori informazioni sulla presente procedura inoltrando una richiesta a mezzo e-mail alla casella di posta [valorizzazione@viaggiareinpuglia.it](mailto:valorizzazione@viaggiareinpuglia.it) entro e non oltre 7 giorni prima delle scadenze per la presentazione



**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 B39I18000080009**

delle proposte di cui agli artt. 7.2 e 7.3 specificando in oggetto “Chiarimenti Avviso progetti qualificazione e potenziamento servizio informazione e accoglienza turistica”.

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

Il Direttore dell’Esecuzione è la dott.ssa Flavia Leone. Recapito telefonico 080-5821404/080-5821123.

**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”. D.G.R. 876/2017.*

A.2 *“Linee Guida per la social customer service”.*

A.3 *“Layout badge e divise”.*

A.4 *“Format Questionario Customer”.*

**B) Schemi di Accordo**

B.1 *“Atto di impegno unilaterale integrativo dell’Accordo tra ARET - Pugliapromozione e Comune di \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_”.* 14

B.2 *“Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.*

**C) Modulistica**

C.1 *“Autocertificazione di avvenuto adeguamento alle Linee Guida approvate con DGR 876/2017. 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”.*



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 B39I18000080009

**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, 12 marzo 2018

Il Direttore Generale ad interim  
Matteo Minchillo

## PARTE SECONDA

***Deliberazioni del Consiglio e della Giunta***

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 07 giugno 2017, n. 876

**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 (IAT) dei Comuni. Revoca DGR n. 2873 del 20 Dicembre 2012, e DGR n. 41 del 29 gennaio 2013.**

L'Assessore all'Industria Turistica e Culturale – Gestione e Valorizzazione dei Beni Culturali avv. Loredana Capone, sulla base dell'istruttoria espletata dal responsabile P.O. "Assistenza giuridico – amministrativa in materia di Turismo", e confermata dal Dirigente del Servizio Sviluppo del Turismo e dal Dirigente della Sezione Turismo, riferisce quanto segue.

Con deliberazione di Giunta Regionale n.2873 del 20 dicembre 2012, successivamente modificata dalla deliberazione di Giunta regionale n. 41 del 29 gennaio 2013, sono state adottate le apposite linee – guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia, emanate ai sensi dell'art.13 della l.r. n.1/2002 così come modificato dall'art.7 della legge regionale n.18/2010.

La l.r. 28 dicembre 2012, n.45, all'art.40 ha stabilito che le attività di informazione e accoglienza di cui alla lettera a) del comma 1 dell'articolo 17 della legge regionale 11 dicembre 2000, n. 24 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi in materia di artigianato, industria, fiere, mercati e commercio, turismo, sport, promozione culturale, beni culturali, istruzione scolastica, diritto allo studio e formazione professionale), svolte, alla data di entrata in vigore della suindicata legge, direttamente dall'Agenzia regionale del turismo (ARET), denominata "Pugliapromozione", istituita con decreto del Presidente della Giunta regionale 22 febbraio 2011, n. 176. a far data dal 10 luglio 2013 sono trasferite ai Comuni. Le funzioni e i compiti di coordinamento restano attribuite all'ARET – Pugliapromozione.

Con deliberazione di Giunta Regionale n. 191 del 14 febbraio 2017, è stato approvato il Piano Strategico Regionale del Turismo. Nell'ambito di detto Piano è contemplata, tra l'altro, la necessità di qualificare il sistema dell'accoglienza turistica locale della Regione Puglia, definendone gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica locale svolta dagli Uffici IAT dei Comuni.

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.

In relazione ai nuovi obiettivi strategici che l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione si prefigge in materia di accoglienza turistica e in virtù della funzione e compiti di coordinamento della Rete regionale del Sistema degli IAT, che assumono la denominazione di *Uffici Info- Point Turistici della Rete Regionale*, si rende indispensabile proporre le nuove *"Linee – Guide 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"*, allegate al presente provvedimento, per farne parte integrante e sostanziale.

Le suddette Linee-Guida includono l'elenco dei Comuni della Puglia suddivisi per le aree turisticamente rilevanti e *"La Carta dei Servizi degli Uffici Info- Point turistici della Rete Regionale"*.

L'obiettivo della suindicata "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 di: *Trasparenza, Efficacia ed Efficienza, Professionalità, Uguaglianza e Imparzialità, Accessibilità alle Informazioni*.

Tanto premesso e considerato, si propone alla Giunta regionale l'adozione del presente provvedimento con il relativo allegato, parte integrante del presente atto.

#### **COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DEL D.LGS. N.118/2011 e ss.mm. e li.**

La presente deliberazione non comporta le implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del Bilancio regionale 2017.

Tutto ciò premesso e considerato l'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del seguente atto finale di specifica competenza della Giunta Regionale, così come puntualmente definito dalla l.r.7/97, art.4, comma 4, lettera K), nonché dalla l.r. n.7/2004 "Statuto della Regione Puglia".

#### **LA GIUNTA**

- Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore all'Industria Turistica e Culturale – Gestione e Valorizzazione dei Beni Culturali; -Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento;
- A voti unanimi espressi nei modi di legge;

#### **DELIBERA**

Per tutto quanto in premessa riportato e che qui si intende integralmente confermato:

- di adottare le "Linee – Guide 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" allegate al presente provvedimento, per farne parte integrale e sostanziale unitamente ai relativi allegati (Elenco dei Comuni della Puglia suddivisi per le aree turisticamente rilevanti e Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale)
- di revocare, per l'effetto, le delibere di Giunta Regionale n. n.2873 del 20 dicembre 2012, e n. 41 del 29 gennaio 2013, con cui sono state adottate le apposite linee – guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia, emanate ai sensi dell'art.13 della l.r. n.1/2002 così come modificato dall'art.7 della legge regionale n.18/2010;
- di notificare il presente provvedimento all'Agenzia Regionale del Turismo – ARET – denominata Pugliapromozione, a cura della Sezione Turismo;
- di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia e sul sito istituzionale della Regione Puglia;

Il segretario della Giunta  
dott.a Carmela Moretti

Il Presidente della Giunta  
dott. Michele Emiliano



UNIONE EUROPEA  
 POR FESR-FSE 2014 - 2020  
 750eVI - Azione 8.6



REGIONE PUGLIA  
 AGENZIA REGIONALE TURISMO-PROMOZIONE  
 CULTURA E INFRASTRUTTURE CULTURALI



PUGLIA  
 PROMOZIONE  
 Agenzia Regionale del Turismo-Pugliapromozione

#### 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, 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.





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



REGIONE PUGLIA  
 AZIONE REGIONALE PER IL TURISMO E LA CULTURA  
 DESTINAZIONE E PROMOZIONE CONTEMPORANEA



PROMOZIONE  
 Azione Promozionale del Turismo

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.

\*\*\*\*\*

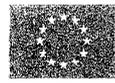
#### Articolo 1 - Mission degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale

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





UNIONE EUROPEA  
FONDI FEDERALI 2014-2020  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO REGIONALE TURISMO E CULTURA  
SEZIONE ASSESSORATO REGIONALE TURISMO



PROMOZIONE  
Puglia Promozione s.p.a.

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 Puglia-promozione 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*

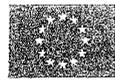
1. La Regione, attraverso l'Agenzia Puglia-promozione, promuove Accordi con i Comuni finalizzati alla istituzione di nuovi *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale*, previo nulla osta da parte della Sezione Turismo della Regione Puglia.
2. L'Accordo prevede che l'*Ufficio Info-Point turistico 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 Puglia-promozione 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;





UNIONE EUROPEA  
FONDI EUROPEI DI SVILUPPO REGIONALE  
2014-2020  
Asse VI - Azione 6.6



REGIONE PUGLIA  
MINISTERO REGIONALE TURISMO E CULTURA  
REGIONALITÀ ASSOCIATA EUROPEA



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale di Turismo e Cultura

- 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



4



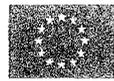
specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio 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

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





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



REGIONE PUGLIA  
 PRESIDENZA REGIONALE E CONSIGLIO REGIONALE  
 VICEPRESIDENTI MACROREGIONI E ZONE DI COORDINAMENTO



PROMOZIONE  
 Agenzia Regionali del Turismo

principi di *cortesía, 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.





UNIONE EUROPEA  
 PDR FESR-FSE 2014 - 2020  
 ASSE VI - AZIONE 6.8



REGIONE PUGLIA  
 ASSOCIAZIONE REGIONALE TURISMO E CULTURA E  
 GESTIONE E ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE



PROMOZIONE  
 Agenzia Pugliapromozione

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.
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;





UNIONE EUROPEA  
PDR FESR-FSE 2014 - 2020  
Asse VI - Azioni 6.8



REGIONE PUGLIA  
MAGGIORANZA SILENTI - FORMIDI E CALABRINI  
GESTIONE E AMMINISTRAZIONE REGIONALE



PROMOZIONE  
Per Impulse e Promotional Services

- 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.

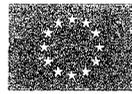
#### Articolo 10 - Clausola di salvaguardia

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.

## Comuni della Puglia suddivisi per le aree turisticamente rilevanti della Puglia.

Area turistica	N. comuni	Comuni	Numero di comuni litoranei
Gargano e Daunia	61	Accadia, Alberona, Anzano di Puglia, Apricena, Ascoli Satriano, Biccari, Bovino, Cagnano, Varano, Candela, Carapelle, Carlantino, Carpino, Casalnuovo Monterotaro, Casalvecchio di Puglia, Castelluccio dei Sauri, Castelluccio Valmaggiore, Castelnuovo della Daunia, Celenza Valfortore, Celle di San Vito, Cerignola, Chieuti, Deliceto, Faeto, Foggia, Ischitella, Isole Tremiti, Lesina, Lucera, Manfredonia, Mattinata, Monte Sant'Angelo, Monteleone di Puglia, Motta Montecorvino, Ortona, Orsara di Puglia, Orta Nova, Panni, Peschici, Pietramontecorvino, Poggio imperiale, Rignano Garganico, Rocchetta Sant'Antonio, Rodi Garganico, Roseto Valfortore, San Giovanni Rotondo, San Marco in Lamis, San Marco la Catola, San Nicandro Garganico, San Paolo di Civitate, San Severo, Sant'Agata di Puglia, Serracapriola, Stornara, Stornarella, Torremaggiore, Troia, Vico del Gargano, Vieste, Volturara Appula, Volturino, Zapponeta.	15 (Cagnano Varano, Chieuti, Ischitella, Isole Tremiti, Lesina, Manfredonia, Mattinata, Monte Sant'Angelo, Peschici, Rodi Garganico, Sannicandro Garganico, Serracapriola, Vico del Gargano, Vieste, Zapponeta)
Puglia Imperiale	13	Andria, Barletta, Bisceglie, Canosa di Puglia, Corato, Margherita di Savoia, Minervino Murge, Ruvo di Puglia, San Ferdinando di Puglia, Spinazzola, Terlizzi, Trani, Trinitapoli	4 (Barletta, Bisceglie, Margherita di Savoia, Trani)
Bari e la Costa	26	Adelfia, Bari, Binetto, Bitetto, Bitonto, Bitritto, Capurso, Casamassima, Cellamare, Conversano, Giovinazzo, Grumo Appula, Modugno, Mola di Bari, Molfetta, Monopoli, Noicattaro, Palo del Colle, Polignano a Mare, Rutigliano, Sammichele di Bari, Sannicandro di Bari, Toritto, Triggiano, Turi, Valenzano	6 (Bari, Giovinazzo, Mola di Bari, Molfetta, Monopoli, Polignano a Mare)
Valle d'Itria	14	Alberobello, Carovigno, Castellana Grotte, Ceglie Messapica, Cisternino, Fasano, Locorotondo, Martina Franca, Noci, Ostuni, Putignano, San Michele Salentino, San Vito dei Normanni, Villa Castelli	3 (Carovigno, Fasano, Ostuni)
Salento	113	Acquarica del Capo, Alessano, Alezio, Alliste, Andrano, Aradeo, Arnesano, Avetrana, Bagnolo del Salento, Botrugno, Brindisi, Calimera, Campi Salentina, Cannole, Caprarica di Lecce, Carmiano, Carpignano Salentino, Casarano, Castri di Lecce, Castrignano de' Greci, Castrignano del Capo, Castro, Cavallino, Cellino San Marco, Collepasso, Copertino, Corigliano d'Otranto, Corsano, Cursi, Cutrofiano, Diso, Erchie, Francavilla Fontana, Gagliano del Capo, Galatina, Galatone, Gallipoli, Giuggianello, Giurdignano, Guagnano, Latiano, Lecce, Lequile, Levorano, Lizzanello, Maglie, Manduria, Martano, Martignano, Maruggio, Matino, Melendugno, Melissano, Melpignano, Mesagne, Miggiano, Minervino di Lecce, Monteroni di Lecce, Montesano Salentino, Morciano di Leuca, Muro Leccese, Nardò, Neviano, Nociglia, Novoli, Oria, Ortelle, Otranto, Palmariggi, Parabita, Patù, Poggiardo, Porto Cesareo, Presicce, Racale, Ruffano, Salice Salentino, Salve, San Cassiano, San Cesario di Lecce, San Donaci, San Donato di Lecce, San Pancrazio Salentino, San Pietro in Lama, San Pietro Vernotico, Sanarica, Sannicola, Santa Cesarea Terme, Sava, Scorrano, Seclì, Sogliano Cavour, Soleto, Specchia, Spongano, Squinzano, Sternatia, Supersano, Surano, Surbo, Taurisano, Taviano, Tiggiano, Torchiarolo, Torre Santa Susanna, Trepuzzi, Tricase, Tuglie, Ugento, Uggiano la Chiesa, Veglie, Vernole, Zollino	30 (Alessano, Alliste, Andrano, Brindisi, Castrignano del Capo, Castro, Corsano, Diso, Gagliano del Capo, Galatone, Gallipoli, Lecce, Manduria, Maruggio, Melendugno, Morciano di Leuca, Nardò, Otranto, Patù, Porto Cesareo, Racale, Salve, San Pietro Vernotico, Santa Cesarea Terme, Taviano, Torchiarolo, Tiggiano, Tricase, Ugento, Vernole)
Magna Grecia, Murgia e Gravine	31	Acquaviva delle Fonti, Altamura, Cassano delle Murge, Castellana, Carosino, Crispiano, Faggiano, Fragagnano, Ginosa, Gioia del Colle, Gravina in Puglia, Grottaglie, Laterza, Leporano, Lizzano, Massafra, Monteiasi, Montemesola, Monteparano, Mottola, Palagianello, Palagiano, Poggiorsini, Pulsano, Roccaforzata, San Giorgio Ionico, Santeramo in Colle, San Marzano di San Giuseppe, Statte, Taranto, Torricella	9 (Castellana, Ginosa, Leporano, Lizzano, Massafra, Palagiano, Pulsano, Taranto, Torricella)
Totale	258		67





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



REGIONE PUGLIA  
 OSSERVATORIO REGIONALE TURISTICO E CULTURALE  
 GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
 Agenzia Regionale del Turismo

### 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. Detti operatori devono possedere le 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.

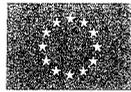
**Uguaglianza e imparzialità:** i servizi offerti sono forniti agli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale e devono essere accessibili agli anziani, ai portatori di handicap e/o ad altre categorie più deboli. Il comportamento nei 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").

10





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



REGIONE PUGLIA  
ASSOCIATO INDUSTRIAL TURISTICA E CULTURALE  
DEFINIZIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PROMOZIONE  
Agenzia Pugliese 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;

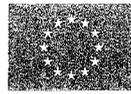
#### c) Altri attori non turistici

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

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

11





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



REGIONE PUGLIA  
 ASSessorato REGIONALE POLITICA TURISTICA E CULTURALE  
 GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENE CULTURALI



PROMOZIONE  
 Agenzia Regionale del Turismo

- 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.

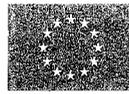
A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del portale regionale ufficiale del turismo, del database generale delle strutture ricettive e degli ulteriori strumenti digitali per la personalizzazione degli itinerari (Viaggiareinpuglia.it, Agenziapugliapromozione.it,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

12





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

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>
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>



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



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
COTTONE E SPONZIOLOTTI 2016/17



PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

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>

Il presente allegato è composto da 14 fasciate

IL DIRIGENTE della SEZIONE TURISMO  
Dott. PAOLO GRANNONE





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 B39118000080009

## Allegato A.2

### 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 B39I18000080009

*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 esaustive, 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.**

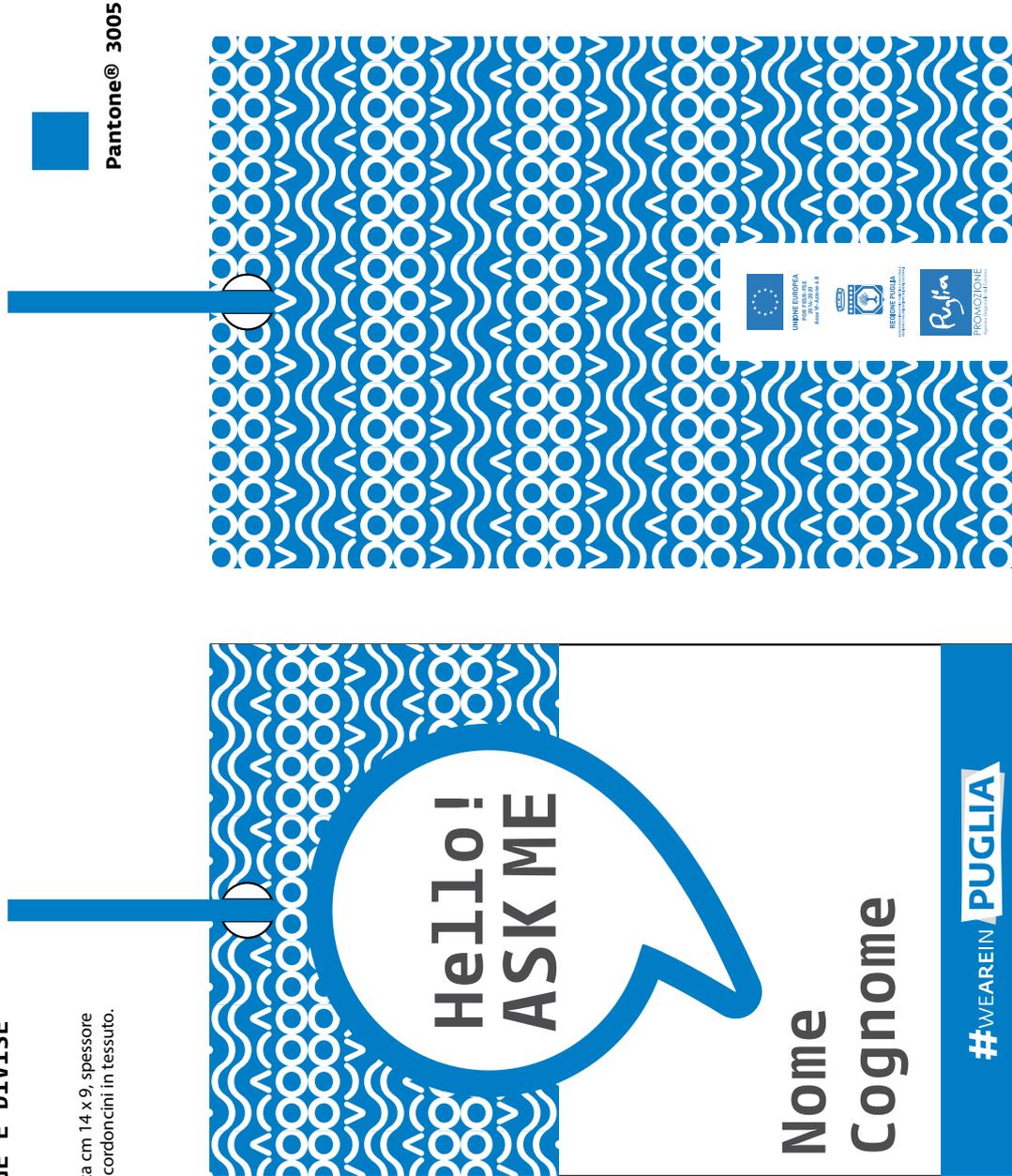
**ALLEGATO - LAYOUT BADGE E DIVISE**

**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. [www.puglia.gov.it](http://www.puglia.gov.it)

**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, monocoloro (bianco) con stampa loghi fronte/retro.
- B.** Felpa 80% cotone manica lunga, collo con zip, monocoloro (bianco) con stampa loghi fronte/retro, da 280 a 330 gr/m.

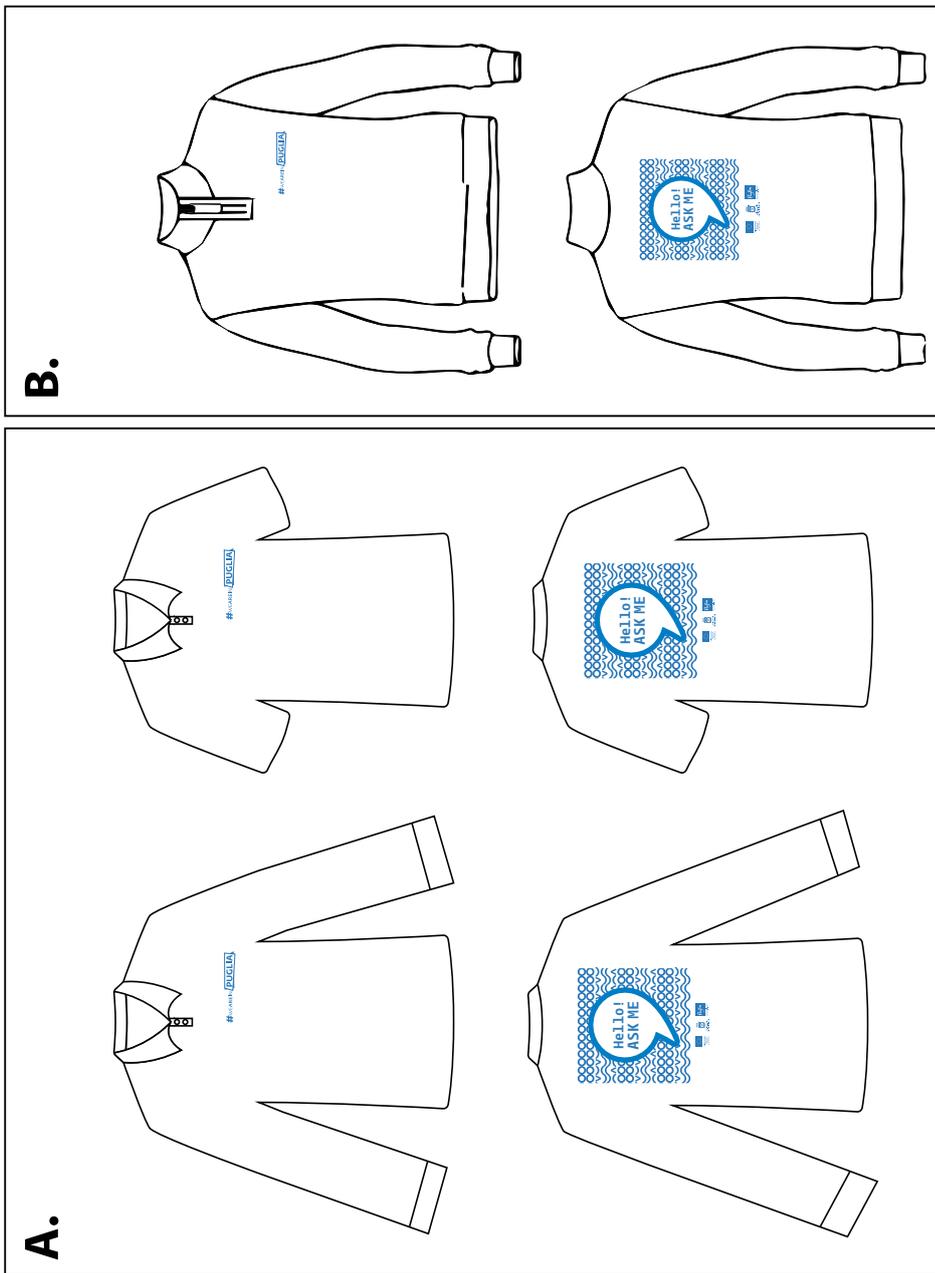
10 cm

#IAMINPUGLIA

20 cm



**Pantone® 3005**



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 B3911700080009**



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



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO REGIONALE TURISMO E CULTURA  
SECTORE I - VALORIZZAZIONE DEL BENE CULTURALE



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 B39I18000080009

### Infopoint2018\_Customer - Indagine a cura di Pugliapromozione

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

#### DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE/TURISTA

1. Email: \_\_\_\_\_
  2. Et :
    - Minore di 18
    - Da 18 a 30
    - Da 31 a 55
    - Maggiore di 55
  3. Genere:
    - Uomo
    - Donna
  4. Provenienza:
    - Puglia
    - Italia (specificare Regione) \_\_\_\_\_
    - Estero (specificare Stato) \_\_\_\_\_
  5. Ha gi  visitato la Puglia negli ultimi cinque anni?
    - S   No  Sono pugliese
  6. Motivazione del viaggio:
    - Vacanza
    - Lavoro
    - Altro (specificare) \_\_\_\_\_
  7. Pu  indicarci lo scopo principale della sua vacanza/soggiorno?
    - Relax
    - Conoscere nuove persone, trovare un partner, rafforzare legami
    - Fuga/evasione, allontanamento da situazioni complesse
    - Ricerca del benessere fisico, terapie mediche o estetiche
    - Vedere posti incontaminati, respirare aria pulita
    - Vivere nuove esperienze
    - Imparare, arricchirsi culturalmente
    - Business
    - Altro (specificare) \_\_\_\_\_
  8. Perch  ha scelto la Puglia come destinazione?
    - Presenza di un volo diretto con la mia destinazione di origine
    - Prezzi competitivi del soggiorno rispetto ad altre destinazioni
    - Buon clima
    - Per caso
    - Notorit  dell'enogastronomia
    - Notorit  del patrimonio culturale e UNESCO
    - Mare incontaminato
    - Altro (specificare) \_\_\_\_\_
  9. Localit  principali del soggiorno (specificare): 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_
  10. Mezzo di trasporto utilizzato per spostamenti interni alla Puglia:
    - Auto propria
    - Auto a noleggio
    - Treno
    - Autobus
    - Altro (specificare) \_\_\_\_\_
- TIPOLOGIA D'INFORMAZIONI RICHIESTE (barrare la casella "nessuna di queste" per la tipologia d'informazioni che non hai richiesto)**
11. Logistica e trasporti
    - Orari degli autobus per (indicare la destinazione) \_\_\_\_\_



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



REGIONE PUGLIA  
 ASSessorato REGIONALE TURISMO E CULTURA  
 SECTORE I - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



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 B39I18000080009

Orari dei treni per (indicare la destinazione) _____	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>
Autonoleggio	<input type="checkbox"/>
Noleggio con conducente	<input type="checkbox"/>
Nessuna di queste	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
<b>12. Temi oggetto dell'informazione richiesta:</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"/>
Nessuna di queste	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
<b>13. 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"/>
Nessuna di queste	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
<b>14. 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"/>
Guide turistiche	<input type="checkbox"/>
Nessuna di queste	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	
<b>15. Indicare il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio Infopoint, utilizzando la seguente scala di valori: da 1 = Per nulla soddisfatto a 4 = Estremamente soddisfatto</b>	
	1      2      3      4      Non so
Disponibilità e cortesia del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qualità dell'informazione fornita	<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>
Gradevolezza dell'ambiente	<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>
Pulizia dell'Info-Point	<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>
Valutazione complessiva del servizio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**16. Osservazioni e suggerimenti:**

\_\_\_\_\_

*Ti ringraziamo per aver partecipato alla rilevazione. I dati verranno trattati dall'Osservatorio regionale del turismo di PugliaPromozione in forma anonima e aggregata, 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. 7 giugno 2017, n. 876.**

**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**, C.F. 93402500727, rappresentata dal Direttore Generale ad interim, dott. Matteo Minchillo, nato a Foggia C.F. MNCMTT60M05D643A 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. 7 giugno 2017, n. 876, 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 D.G.R. 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. 7 giugno 2017, n. 876 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*.
- 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.

## **Art. 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"*.  
D.G.R. 7 giugno 2017, n. 876.

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

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.*



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 B39118000080009

## **Allegato B.2**

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

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

PER LA QUALIFICAZIONE ED IL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO D’INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DELL’INFO-POINT TURISTICO COMUNALE

*“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”*



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 B39I18000080009

### Art. 1 – Oggetto del Disciplinare

1. I rapporti tra Agenzia Regionale del Turismo-Pugliapromozione e Comune di \_\_\_\_\_, affidatario delle attività 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”** ad esito del procedimento 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 Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione del 12.03.2018, n. 105, **CUP B39I18000080009** per la qualificazione e il potenziamento dell’Info-Point turistico ubicato in (Luogo, Provincia, Via/Piazza, n.) \_\_\_\_\_, sono regolamentati secondo quanto riportato nel presente Disciplinare.

### Art. 2 – Adempimenti del Comune per il perfezionamento dell’accordo

1. Il Comune, nel termine perentorio di cinque giorni dalla notifica a mezzo pec della comunicazione di approvazione della proposta presentata, si obbliga a trasmettere a mezzo pec all’indirizzo [valorizzazionepp@pec.it](mailto:valorizzazionepp@pec.it):
  - a. il presente Disciplinare debitamente sottoscritto digitalmente da parte del Legale Rappresentante del Comune 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 Unico del procedimento per il Comune dovranno essere comunicate a Pugliapromozione entro i successivi 10 (dieci) giorni dalla stessa variazione.
2. Il ritardo nella presentazione dei documenti di cui al comma 1 non potrà essere sanato e determinerà la decadenza dalla stipula dell’accordo.
3. I documenti devono pervenire integri e ben leggibili. Qualora siano trasmessi file corrotti o danneggiati, o comunque non leggibili, l’Agenzia Pugliapromozione si riserva di assegnare un termine suppletivo massimo di 48 ore per la trasmissione dei file leggibili e integri.
4. La data della PEC e/o la data della firma digitale apposta sui documenti trasmessi costituiscono elementi comprovanti il rispetto dei termini di cui al comma 1.

2

### Art. 3 – Obblighi del Comune

1. Il Comune è tenuto a dare attuazione alle attività oggetto della proposta approvata nel rispetto del presente Disciplinare e, segnatamente, si impegna a:
  - a. rispettare, nelle diverse fasi di attuazione dell’intervento, la normativa vigente in materia di contratti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 come modificato dal D.Lgs. 19 aprile 2017, n. 56), osservando i principi a tutela della concorrenza e del mercato, nonché gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, con particolare riferimento alle disposizioni sui servizi e sulle forniture, tenendo altresì conto della *soft law* dell’ANAC in materia di contratti pubblici;
  - b. comunicare eventuali operazioni che generino entrate nette in osservanza del principio espresso dal considerando 57 e dall’art. 61 del Regolamento UE 1303/2013;



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 B39118000080009

- 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;
- d. rispettare le disposizioni comunitarie e nazionali vigenti in materia di contabilità separata nella gestione delle somme trasferite al Comune dall’Agenzia Pugliapromozione a valere sulle risorse del Programma;
- e. riportare il Cup in tutti gli atti amministrativi (atti dirigenziali, corrispondenza, atti di gara, etc.) 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 le disposizioni di cui al D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 – come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 – e della L.R. 20 giugno 2008, n. 15 in materia di trasparenza degli atti della pubblica amministrazione;
- i. presentare, in occasione dell’invio della formale richiesta di pagamento, i documenti meglio dettagliati all’art. 6 del presente Disciplinare;
- j. conservare e rendere disponibile la documentazione relativa alle attività di cui alla proposta presentata, 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. garantire la comunicazione di specifiche iniziative promosse dall’Agenzia Pugliapromozione, tra cui, ad esempio, il programma *InPuglia365* e il programma di accoglienza digitale *WayTo*, al fine di garantire azioni congiunte di promozione delle stesse e una più capillare diffusione sui territori;
- m. 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;
- n. raccogliere e trasmettere tempestivamente al RUP dell’Agenzia Pugliapromozione eventuali reclami da parte dei visitatori dell’Info-Point turistico concernenti qualsivoglia problematica relativa a disservizi lamentati dagli stessi visitatori;
- o. trasmettere tempestivamente i contenuti testuali, video e fotografici rispondenti al layout grafico fornito dall’Agenzia Pugliapromozione, inerenti le attività di social media marketing e/o di animazione on-site, affinché possano essere inserite nel piano di comunicazione curato



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 B39118000080009

dall’Agenzia Pugliapromozione, laddove il Comune li produca e risultino compatibili, per obiettivi e temi trattati, con la mission istituzionale dell’Agenzia. I suddetti contenuti devono essere inviati all’attenzione della Responsabile dell’Ufficio Valorizzazione dott.ssa Flavia Leone al seguente indirizzo di posta elettronica: [valorizzazione@viaggiareinpuglia.it](mailto:valorizzazione@viaggiareinpuglia.it) con oggetto “Qualificazione e potenziamento del servizio d’informazione e accoglienza turistica. Trasmissione contenuti social/animazione territoriale”.

#### Art. 4 – Importo da corrispondere e cronoprogramma delle attività

1. L’importo da corrispondere al Comune è pari a € \_\_\_\_\_.
2. L’ammontare dell’importo di cui al comma 1 è fisso e invariabile.
3. Il pagamento è subordinato a precisi adempimenti informativi da parte del Comune (v. *infra* art. 6.3) e avviene come di seguito indicato:
  - a) anticipazione del 50% con l’avvio delle attività;
  - b) saldo del restante 50% a conclusione delle attività.
4. **Il pagamento dell’importo di cui al comma 1, a valere sui fondi PO FESR Puglia 2014-2020, è in ogni caso subordinato all’effettiva e materiale erogazione a favore dell’Agenzia Pugliapromozione delle corrispondenti somme da parte della Regione Puglia.**
5. Il Comune si impegna al rispetto del cronoprogramma delle attività così come indicate nella proposta approvata con Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_.

#### Art. 5 – Spese ammissibili sostenute dal Comune

1. La spesa sostenuta dal Comune si configura nella forma di pagamento per servizi e/o forniture di beni non durevoli acquisiti direttamente o affidati a terzi, dietro presentazione di fattura o ricevuta.
2. Le spese ammissibili 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’Art. 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 razione temporis** le spese effettuate a partire dalla data di notifica a mezzo pec della comunicazione della valutazione positiva della proposta progettuale presentata dal Comune.
4. 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;



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 B39118000080009

- e) stampa di materiale promozionale;
- f) servizio di comunicazione/promozione on line.

5. 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 sono 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.

6. Restano escluse 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.

7. Non sono parimenti ammissibili le spese relative all’acquisizione di un bene o di un servizio rispetto al quale il Comune abbia già fruito di una misura di sostegno finanziario regionale, nazionale o comunitario. A tale proposito, **nel rispetto del divieto del cumulo di finanziamenti e onde evitare di duplicare il finanziamento per l’acquisizione di beni (non durevoli) e servizi, tutti gli originali dei documenti che rappresentino “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)**. 5

8. L’imposta sul valore aggiunto (IVA) è una spesa ammissibile solo se non recuperabile secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.

9. Per tutte le spese ivi non specificate, si fa rinvio alle disposizioni di cui al Reg. UE n. 1303/2013.

#### Art. 6 - Rendicontazione e adempimenti per il pagamento

1. Il Comune è tenuto a rendicontare le attività approvate, comprovando il rispetto delle previsioni di legge e l’adempimento degli 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, apponendo i loghi della Regione Puglia e dell’Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione, nel rispetto del cromatismo originale e delle proporzioni.

2. 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 determinerà la risoluzione del presente accordo.

3. L’importo di cui all’art. 4 viene erogato a condizione che il Comune ponga in essere i seguenti adempimenti:

- a) per la prima anticipazione, pari al 50% dell’importo assegnato, il Comune è tenuto ad effettuare apposita comunicazione di avvio delle attività e a presentare:
  1. autocertificazione di tracciabilità dei flussi finanziari (format allegato);



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 B39118000080009

2. richiesta prima anticipazione (format allegato);
  3. copia conforme della deliberazione di giunta comunale di approvazione del progetto e relativa copertura finanziaria (impegno di spesa);
  4. documentazione relativa ad eventuali procedure di affidamento del servizio a soggetti terzi. Si precisa che nel caso di affidamento del servizio ad associazioni Pro Loco è necessario allegare documentazione attestante l’iscrizione dell’associazione all’Albo Regionale delle Pro Loco;
- b) per il saldo, pari al restante 50%, il Comune è tenuto al comunicare l’avvenuta esecuzione di tutte le attività presentando la seguente documentazione:
1. attestazione finale (format allegato) ai fini del riconoscimento della spesa, sottoscritto dal legale rappresentante del Comune;
  2. domanda di pagamento finale (format allegato);
  3. prospetto di rendicontazione analitica della spesa sostenuta, compilato secondo il format allegato al presente Avviso (in formato Excel);
  4. determina/e a contrarre o di affidamento dei servizi e determinazioni dirigenziali di liquidazione delle spese;
  5. 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);
  6. copia conforme dei mandati di pagamento quietanzati (con indicazione di Cup e Cig di progetto);
  7. attestazione di regolare esecuzione delle attività svolte dai soggetti/aziende affidatarie del Comune;
  8. relazione finale sulle attività svolte ed i risultati conseguiti;
  9. output delle attività espletate, come specificato al successivo punto “output di progetto” che devono essere corredati dei loghi previsti e dell’indicazione del fondo FESR FSE 2014-2020 Asse VI, Azione 6.8.

6

**4. Ai fini della rendicontazione della spesa relativa al personale direttamente contrattualizzato dal Comune** si ricorda la necessità di allegare:

1. la documentazione relativa alla selezione (i.e. avviso pubblico) o individuazione (i.e. ordine di servizio) del dipendente;
2. le lettere d’incarico/contratti di collaborazione o ordine di servizio o da cui emerga chiaramente il ruolo/mansione e il periodo di lavoro;
3. prospetto indicante il numero dei dipendenti/collaboratori che contenga, per ognuno di essi, l’indicazione del costo totale per ciascun dipendente. In caso di personale impiegato a progetto, devono essere indicati il costo orario e le ore lavorate;



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 B39118000080009

4. copia conforme delle buste paga, imputate al FESR. In particolare, il costo rendicontabile del personale deve essere calcolato considerando il compenso lordo in rapporto al tempo effettivamente dedicato alla realizzazione del progetto;
  5. 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;
  6. timesheet, firmato dal dipendente/collaboratore e controfirmato dal Dirigente o responsabile e relazione dei collaboratori sulle attività svolte.
5. È obbligatorio comprovare il costo effettivo delle unità di personale impiegate nella gestione del servizio di accoglienza turistica presentando prospetto, timesheet, buste paga ed F24 imputati.
6. Gli output delle attività realizzate sono costituiti da:
1. tabulati con rilevamento dati affluenza e customer satisfaction (in formato digitale secondo le indicazioni fornite dall’Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione);
  2. 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);
  3. 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);
  4. 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).
7. In caso di compartecipazione finanziaria, il Comune è tenuto a fornire precisa evidenza delle attività realizzate con risorse proprie producendo ogni documento all’uopo necessario.
8. Il Comune è tenuto, inoltre:
1. a 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;
  2. a 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 10 mila 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. Il Comune deve comunicare all’Agenzia Pugliapromozione l’avvenuto adempimento dell’obbligo anzidetto dichiarandolo negli atti di affidamento dei servizi o forniture e negli atti di liquidazione con indicazione degli estremi identificativi del documento rilasciato (data e protocollo);



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 B39118000080009

3. a 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.
9. La documentazione finalizzata alla rendicontazione del progetto finanziato deve pervenire esclusivamente a mezzo pec all’indirizzo [valorizzazionepp@pec.it](mailto:valorizzazionepp@pec.it) entro **40 giorni** dalla data di conclusione delle attività risultante dal cronoprogramma approvato, pena la risoluzione del presente accordo e la ripetizione delle somme già versate a titolo di acconto. L’Agenzia Pugliapromozione verifica i documenti trasmessi a titolo di rendicontazione e accerta l’importo da liquidare previa verifica della ammissibilità delle spese rendicontate.
10. L’Agenzia Pugliapromozione richiede d’ufficio il DURC dell’ente comunale (si veda al riguardo il messaggio Inps n. 9502 del 9.10.2014) e, verificata la regolarità contributiva, provvede alla liquidazione della somma verificata ammissibile in favore del Comune. Se la suddetta verifica avrà esito negativo, **l’Amministrazione attiverà l’intervento sostitutivo finalizzato al pagamento del credito in favore dell’ente previdenziale**".
11. Il Comune è tenuto 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.
12. Il Comune è tenuto a consentire le verifiche in loco, da parte delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per almeno dieci anni successivi alla conclusione del progetto, salvo diversa indicazione da parte dell’Agenzia Pugliapromozione o degli organi regionali competenti.
13. Nel caso sia accertato, in sede di controllo, il mancato rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, si procederà a dichiarare la decadenza dell’importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate, salva la eventuale perseguibilità penale dei fatti accertati.

8

#### Art. 7 – Variazioni delle attività

1. Non sono consentite variazioni dei contenuti essenziali del progetto, nonché degli obiettivi e delle finalità dello stesso.
2. Le variazioni non sostanziali della attività devono essere comunicate dal RUP del Comune al RUP dell’Agenzia Pugliapromozione ed essere preventivamente autorizzate da quest’ultimo, pena la risoluzione del presente accordo.
3. Per variazioni non sostanziali si intendono 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 laddove eventuali variazioni non superino il 10% del valore complessivo dell’importo di cui all’art. 4.1.



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 B39118000080009

#### **Art. 8 – Tracciabilità dei flussi finanziari**

1. Il Comune assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010. Pertanto, rinviando a quanto prescritto dalla norma citata, si specifica in ogni caso che:
  - a) il Comune 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, dedicati, anche non in via esclusiva, fermo restando quanto previsto dall'art. 3, comma 5, succitato, alle commesse pubbliche.
  - b) tutti i movimenti finanziari relativi a ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto dell'art. 3, comma 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.

#### **Art. 9 – Adempimenti per il controllo della spesa**

1. Il Comune provvede a comunicare all’Agenzia Pugliapromozione dati e documentazione inerenti le diverse fasi di realizzazione delle attività su supporto cartaceo ed elettronico.
2. In assenza di avanzamento della spesa, il Comune deve darne tempestiva e motivata comunicazione all’Agenzia Pugliapromozione.
3. Nell’eventualità che per 30 giorni a decorrere dall’avvio delle attività non si verifichi alcun avanzamento della spesa e non sia intervenuta la comunicazione di cui al comma 2 del presente articolo, l’Agenzia Pugliapromozione, previa diffida e messa in mora del Comune, potrà procedere alla risoluzione del presente accordo ed al recupero delle eventuali somme già erogate.
4. La trasmissione dei dati e della documentazione finalizzata al controllo della spesa costituisce condizione necessaria per l’erogazione da parte di Pugliapromozione degli importi assegnati.

#### **Art. 10 – Controlli e verifiche sulle attività**

1. L’Agenzia Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo e con le modalità ritenute opportune, verifiche e controlli sulle attività oggetto della proposta progettuale approvata. In ogni caso, tali verifiche non sollevano il Comune dalla piena ed esclusiva responsabilità della regolare esecuzione delle attività approvate.
2. L’Agenzia Pugliapromozione si riserva il diritto di verificare altresì l’effettivo avvenuto adeguamento agli standard di qualità previsti 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.876/2017).



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 B39118000080009

3. L’Agenzia Pugliapromozione rimane estranea ad ogni rapporto tra il Comune e terzi affidatari di quest’ultimo e si rivale in ogni caso sul Comune qualora siano rilevate, accertate e/o denunciate inadempienze o altre violazioni dei medesimi terzi affidatari.

#### **Art. 11 – Cause di risoluzione dell’accordo**

1. L’Agenzia Pugliapromozione ha piena facoltà di risolvere l’accordo con il Comune e di ripetere le somme eventualmente già erogate qualora quest’ultimo incorra in inadempimenti gravi del presente Disciplinare o in violazione dei leggi, regolamenti e altre disposizioni vigenti, nonché dei principi costituzionali sul buon andamento e l’imparzialità delle pubbliche amministrazioni.
2. La risoluzione può essere esercitata dall’Agenzia Pugliapromozione qualora, per imperizia, negligenza o altro comportamento, il Comune comprometta la tempestiva esecuzione e/o la buona riuscita dell’intervento, anche incorrendo in gravi ritardi nell’erogazione dei servizi, nonché compromettendo l’immagine dell’Agenzia Pugliapromozione e della Regione Puglia.
3. In caso di risoluzione il Comune è obbligato a restituire all’Agenzia Pugliapromozione le somme da quest’ultima erogate, maggiorate degli interessi legali maturati, restando a totale carico del Comune tutti gli oneri relativi alle attività realizzate.
4. 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 costituisce causa specifica di risoluzione dell’accordo (art. 6.2).
5. Costituiscono cause specifiche di risoluzione altresì quelle indicate negli artt. 6.9, 7.2. e 9.3 del presente Disciplinare.

10

#### **Art. 12 – Rinvio**

1. Per quanto non espressamente previsto, si rinvia a tutte le norme di legge vigenti, nonché alle disposizioni stabilite dall’Unione Europea in materia di utilizzo dei Fondi Strutturali.

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

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

Per il Comune Il Legale Rappresentante o delegato

\_\_\_\_\_

Per l’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione

Il Direttore Generale Ad Interim Dott. Matteo Minchillo

\_\_\_\_\_



**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 B39I18000080009**

**Allegato C.1**

**Autocertificazione di avvenuto adeguamento alle *Linee Guida* e 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 istituzionale \_\_\_\_\_  
 in qualità di \_\_\_\_\_ (legale rappresentante o delegato es. dirigente) del  
 COMUNE di \_\_\_\_\_  
 con sede in Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
 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**

**Che l’Ufficio Info-Point turistico del Comune di \_\_\_\_\_ è conforme agli standard minimi di qualità, ivi compreso l’adeguamento estetico dei locali, previsti dall’Art. 6 delle *Linee Guida* (D.G.R. n. 876/2017) quale condizione di ammissibilità all’Avviso.**

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

COMUNE DI _____ Indirizzo dell’Info-Point _____ 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 B39I18000080009**

**2. UBICAZIONE, STRUTTURA E ASPETTI ESTETICI**

*Adeguamento al layout estetico di Pugliapromozione*

*Arredi e info grafica* Sì  No

*Divise del personale* Sì  No

*Ubicazione nel contesto urbano*

1. Ubicato nel cento storico Sì  No

2. Immediatamente visibile e individuabile Sì  No

3. Ufficio ubicato all’interno di un attrattore culturale Sì  No

Se si specificare \_\_\_\_\_

4. Altro \_\_\_\_\_

*Ufficio accessibile a persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale (assenza di barriere architettoniche)* Sì  No

**Arredi e info grafica: allegare al presente format almeno n. 3 immagini attestanti l’adeguamento estetico (formato JPG max. 20 MB).**

**3. ORARI DI APERTURA ORDINARI REGOLARMENTE EFFETTUATI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO E PER IL QUALE IL COMUNE SI CANDIDA A POTENZIARE IL SERVIZIO (Annualità 2018 Periodo A. dal 18 maggio 2018 al 9 settembre 2018; Periodo B. dal 14 settembre 2018 al 7 gennaio 2019 – Annualità 2019 Periodo A. dal 19 aprile 2019 all’8 settembre 2019; Periodo B dal 13 settembre 2019 al 7 gennaio 2020)**

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

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

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

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



**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 B39I18000080009**

**4. COMPETENZE PROFESSIONALI DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numero operatori con comprovata conoscenza della lingua inglese: _____</li> <li>2. Numero operatori con comprovata conoscenza di un’altra lingua straniera: _____ Specificare: _____</li> <li>3. Numero operatori con comprovate conoscenze dei principali strumenti di comunicazione digitale e social media marketing: _____</li> <li>4. Numero operatori con competenze specifiche in materia di marketing territoriale: _____</li> </ol>
--

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

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

**6. ATTIVITÀ DI RILEVAMENTO DATI E CUSTOMER SATISFACTION**

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

Luogo e data, \_\_\_\_\_ Firma del Legale Rappresentante (o di suo delegato) \_\_\_\_\_

In caso di delega allegare copia dell’atto di delega e copia del documento di identità del delegante e del delegato.



**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 B39I18000080009**

**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 istituzionale \_\_\_\_\_  
 in qualità di \_\_\_\_\_ (legale rappresentante o suo delegato) del COMUNE di \_\_\_\_\_,  
 Via \_\_\_\_\_, CAP \_\_\_\_\_  
 CF. \_\_\_\_\_

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



**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 B39I18000080009**

turistiche – Progetto “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) l’Ufficio di informazione a accoglienza turistica è conforme agli standard minimi di qualità previsti dall’art. 6 delle *Linee Guida* approvate con DGR 876/2017;
- 4) Pugliapromozione ha facoltà di svolgere, in proprio o attraverso propri funzionari incaricati, l’attività di monitoraggio utile alla rilevazione di 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 \_\_\_\_\_.



**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 B39I18000080009**

### **PROPONE**

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

#### **Annualità 2018**

- **Periodo A:** dal 18 maggio 2018 al 9 settembre 2018
- **Periodo B:** dal 14 settembre 2018 al 7 gennaio 2019

#### **Annualità 2019**

- **Periodo A:** dal 19 aprile 2019 all’8 settembre 2019
- **Periodo B:** dal 13 settembre 2019 al 7 gennaio 2020

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

COMUNE DI _____ da effettuarsi presso l’Ufficio 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.</i>



**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 B3918000080009**

1.a Annualità 2018 - In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - dal 18 maggio al 09 settembre (Periodo A)	
A.1	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio al 9 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>
A.2	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio al 9 settembre</b> - 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"/>
A.3	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio al 9 settembre</b> - 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"/>
A.4	<b>Dal 18 maggio al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio al 9 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, 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:

\_\_\_\_\_



**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 B3918000080009**

1.b Annualità 2018 - In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - Dal 14 settembre 2018 - al 07 gennaio 2019 (Periodo B)	
<b>B.1</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
<b>B.2.</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
<b>B.3</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
<b>B.4</b>	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, 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 B**

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

(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:

\_\_\_\_\_



**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 B39I18000080009**

1.c Annualità 2019 - In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 19 aprile 2019 – 8 settembre 2019 (Periodo A)	
A.1	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	<input type="checkbox"/>
A.2	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - 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"/>
A.3	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - 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"/>
A.4	<b>Dal 19 aprile al 30 giugno</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> <b>Dall'1 luglio all'8 settembre</b> - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, 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:

\_\_\_\_\_



**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 B3918000080009**

1.d Annualità 2019 - In riferimento agli orari ed ai giorni di apertura previsti, specificare l'opzione prescelta:

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 13 settembre 2019 - 7 gennaio 2020 (Periodo B)	
B.1	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
B.2	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
B.3	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	<input type="checkbox"/>
B.4	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, 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 B**

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

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_



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 B39I18000080009

**2. Human factor/Figure professionali: indicare il numero di unità di personale previste per lo svolgimento delle attività progettuali e le rispettive competenze**

N. Tot. di unità addette al front-office: \_\_\_\_\_

**Unità n. 1**

Competenze linguistiche (specificare): \_\_\_\_\_

Competenze informatiche (specificare): \_\_\_\_\_

Competenze in materia di marketing territoriale (specificare): \_\_\_\_\_

**Unità n. 2**

Competenze linguistiche (specificare) : \_\_\_\_\_

Competenze informatiche (specificare) : \_\_\_\_\_

Competenze in materia di marketing territoriale (specificare) : \_\_\_\_\_

Riportare il medesimo schema per ogni singola unità impiegata

**3. Piano di comunicazione integrato on/off line**

*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. Descrivere le attività di comunicazione off-line previste: es. stampa di materiale promozionale (mappe, locandine, brochure informative).*



**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 B39I18000080009**

**4. 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.*

**5. Attività di animazione on-site**

*Descrivere le tipologie ed il numero attività di animazione on-site (specificare n. attività/mese) 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.*



**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 B39I18000080009**

**6. 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.*



**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 B3918000080009**

<b>7. Elenco servizi e piano finanziario preventivo</b> (Dettaglio dei servizi con indicazione dei costi)						
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				
Attività	Attività di animazione on-site	A corpo				
	Progettazione (max. 7%)	Gg/uomo				
	Stampa materiale promozionale	Numero				
<b>Totale</b>						

Luogo e data, \_\_\_\_\_ Firma del Legale Rappresentante (o di suo delegato) \_\_\_\_\_

In caso di delega allegare: Copia dell'atto di delega e copia di un documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato



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 B39I18000080009

**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				
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 Comune*

**ARET**  
**Pugliapromozione**  
**"INFO-POINT TURISTICI**  
**DELLA RETE REGIONALE"**  
**- CUP B39I18000080009**  
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 B39I18000080009**

**Domanda di pagamento della prima anticipazione**

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

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

CUP: **B39I18000080009**

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

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di legale rappresentante del Comune di \_\_\_\_\_ e referente del progetto, VISTA la Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_, 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.

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

Firma del Legale Rappresentante

**Allegato C.6****Domanda di pagamento finale soggetto pubblico***Su carta intestata del Comune*

**ARET Pugliapromozione**  
**"INFO-POINT TURISTICI**  
**DELLA RETE REGIONALE"**  
**- CUP B39I18000080009**  
 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 B39I18000080009**

**Domanda di pagamento finale.**

Comune di : \_\_\_\_\_

Titolo Progetto: **INFO POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE**  
**CUP B39I18000080009**

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

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di Legale Rappresentante del Comune di \_\_\_\_\_, VISTA la Determinazione del Direttore Generale di Pugliapromozione n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_, 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 la 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.

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

Firma del Legale Rappresentante

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

*Su carta intestata del Comune*

**ARET Pugliapromozione  
"INFO-POINT TURISTICI  
DELLA RETE REGIONALE"  
- CUP B39118000080009**  
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 B39118000080009**

**Attestazione finale del Legale Rappresentante**

Comune: \_\_\_\_\_

Titolo Progetto: **INFO-POINT TURISTICI DELLA RETE REGIONALE  
CUP B39118000080009**

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.).

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

Firma del Legale Rappresentante

