

# CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO

DGR 2188/2022 e ss.mm. e ii. (ex seduta n. 1/2023 Assemblea dei Soci). Testo coordinato con modifiche apportate da DGR 2060/2025 e ex seduta n.4/2025 Assemblea dei Soci



## Sommario

PREMESSA.....	4
PARTE I L'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	4
1 NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE .....	5
1.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	6
IAT R.....	6
IAT.....	7
REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE .....	7
MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO.....	10
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	10
SISTEMA DI MONITORAGGIO .....	11
1.2 ALTRI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) .....	11
a) IAT DIGITALI (Totem e Piattaforme Multimediali).....	11
i. TOTEM .....	12
REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE .....	12
ii. PIATTAFORME MULTIMEDIALI .....	13
REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE .....	13
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO.....	13
SISTEMA DI MONITORAGGIO .....	14
b) WELCOME ROOM .....	14
REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE .....	15
REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO.....	15
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO.....	15
SISTEMA DI MONITORAGGIO .....	16
c) IAT DIFFUSI.....	16
REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO.....	16
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO.....	17
SISTEMA DI MONITORAGGIO .....	18
1.3 IMMAGINE COORDINATA.....	19
1.4 CONTROLLI.....	19
1.5 CHIUSURA SERVIZI (IAT R, IAT, IAT Digitali Welcome room, IAT Diffuso) E TRASFERIMENTI DI SEDE.	19
PARTE II IL SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	20
2 BANDI DI FINANZIAMENTO PTPL - AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI (ambito 1) .....	20
MISURA DEL FINANZIAMENTO: .....	21
2.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA.....	21
IAT R/IAT .....	21

REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI .....	21
LE SPESE RENDICONTABILI .....	22
2.2 ALTRI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) .....	22
REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI .....	22
LE SPESE RENDICONTABILI: .....	23
a) IAT DIGITALE (Totem e Piattaforme Multimediali): .....	23
b) WELCOME ROOM .....	23
c) IAT DIFFUSI.....	23
2.3 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL.....	24

## **PREMESSA**

Il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica deve rispondere oggi ai nuovi e mutati bisogni del turista, che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. In questo mutato contesto la maggior parte del lavoro degli operatori degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica, è caratterizzato da una preponderanza di attività in back office che consta nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi.

La riforma regionale dei criteri e delle modalità organizzative per l'istituzione, il riconoscimento e il funzionamento del sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica approvata con DGR 2188/2022 si è prefissa di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori e di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema da realizzare attraverso una devoluzione verso altre forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale.

La riforma regionale ha demandato alla competenza delle Destinazioni turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di declinare, integrare e modellare i criteri e le modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento.

Destinazione Turistica Emilia nell'ambito della propria autonomia, sulla base delle specificità e delle esigenze del territorio ha elaborato alcuni criteri, approvati dall'Assemblea dei Soci (seduta n. 1/2023 del 28 aprile 2023) per l'attuazione di tale riforma, integrando così gli elementi minimi obbligatori. In particolare, si introduce la definizione delle arie turistiche omogenee di riferimento per l'organizzazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica come di seguito individuate.

Per la provincia di Piacenza: 1) **Val d'Arda**, 2) **Val Nure**, 3) **Val Trebbia**, 4) **Val Tidone e Luretta**, 5) **Piacenza città e dintorni**, 6) **Bassa Piacentina - Terre Verdiane**.

Per la provincia di Parma: 1) **Valli Taro - Ceno**, 2) **Colline Parmensi**, 3) **Val Parma**, 4) **Parma città e dintorni**, 5) **Bassa Parmense Est**, 6) **Bassa Parmense Ovest**, 7) **Salsomaggiore Terme**.

Per la provincia di Reggio Emilia: 1) **Appennino Reggiano**, 2) **Collina Reggiana**, 3) **Reggio Emilia città e dintorni**, 4) **Bassa Reggiana**.

IAT Speciali Via Francigena: 1) **Fidenza**, 2) **Fornovo**.

Per ognuna di tali aree turistiche omogenee verrà riconosciuto uno ed un solo ufficio IAT R/IAT ed inoltre non più di un totale di 3 IAT R per provincia; parimenti per ognuna delle aree verranno riconosciuti solamente servizi appartenenti ad una ed una sola tipologia innovativa (o IAT Digitale, o IAT Diffuso, o Welcome Room come di seguito descritte)

## **PARTE I**

### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

#### Funzioni della Regione Emilia-Romagna

Programma e coordina le attività e le iniziative turistiche, anche attraverso l'emanazione di atti d'indirizzo nei confronti dei soggetti dell'organizzazione turistica regionale e locale; in particolare, approva i criteri e le modalità di istituzione, riconoscimento, funzionamento e finanziamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica.

#### Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena

A Destinazione Turistica Emilia è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative:

- a) all'organizzazione della promo-commercializzazione turistica, in particolare attraverso la realizzazione dei Programmi di attività, di cui all'art. 6 della LR 4/2016 e ss.mm.ii ;

- b) al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito dall’art. 13 della LR 4/2016 e ss.mm.ii.

Destinazione Turistica Emilia svolge le attività amministrative connesse all’erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell’articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis.

Nello specifico, con la citata DGR 2188/2022 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta a Destinazione Turistica Emilia:

1. declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza;
2. riconoscere formalmente i Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui alla citata DGR 2188/2022 come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;
3. comunicare al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura dei servizi avendo cura di distinguerli tra servizi riconosciuti ed ammessi a finanziamento nell’ambito dei bandi ad uopo predisposti per il Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL) e servizi riconosciuti, ma non ammessi a finanziamento; l’elenco dovrà mettere in evidenza eventuali nuove aperture, variazioni o cessazioni;
4. finanziare, nell’ambito dei Programmi di attività e con le risorse disponibili per l’attuazione del Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL), i progetti per gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica regionale;
5. monitorare il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti e attivare, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti di cui al presente documento su almeno il 5% dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;
6. garantire, in collaborazione con la Regione e con APT Servizi Emilia-Romagna che i siti di IAT R e IAT, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un’eventuale Welcome room, assumano struttura, modalità di esposizione dell’informazione, modalità di risposta al turista, coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna” anche grazie all’attivazione di un account googlemybusiness.

#### Funzioni dei Comuni:

1. gestire i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l’individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente;
2. gestire il processo di ingegnerizzazione e digitalizzazione attraverso il quale i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica aumentano gli standard di innovazione tecnologica, mediante la realizzazione di IAT digitali/piattaforma multimediali e Welcome room;
3. incentivare e coordinare gli IAT diffusi e stipulare gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.

## **1 NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE**

Con la riforma regionale si supera la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT), di cui alla previgente DGR 956/2005, a favore di un sistema più

dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

## **1.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

Gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica sono distinti sulla base dei servizi che possono erogare in Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica Reservation (IAT R) e Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) propriamente detti.

### **IAT R**

Gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica Reservation – IAT R sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

Svolgono, oltre all'attività core degli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di cui al successivo comma, funzione di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. Tale attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente<sup>1</sup>.

Gli IAT R svolgono i seguenti servizi:

- forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- forniscono assistenza ai turisti;
- forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati.) – in orari di apertura;
- forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
- mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
- sono dotati di un account googlemybusiness;
- possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
- possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE di cui dettaglio in seguito);
- possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
- possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente;
- prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer,

---

<sup>1</sup> LR 7/2003 art. 21.

biglietti di spettacoli e eventi etc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;

- possono essere sedi di Redazione Locale del (SITur).

## IAT

Gli IAT, uffici di informazione e accoglienza turistica, sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente.

Gli IAT svolgono i seguenti servizi:

- forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins – focusSlow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- forniscono assistenza ai turisti;
- forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
- forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
- mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
- possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora si verifichi la necessità;
- possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE di cui dettaglio in seguito);
- possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
- possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

## IAT MOBILE

Per IAT MOBILE si intende una modalità di erogazione itinerante delle attività di informazione e accoglienza turistica in capo agli uffici IAT R e IAT, i quali in occasioni di particolare rilevanza turistica, mediante il personale a questi assegnato, possono adibire postazioni temporanee nelle aree turistiche omogenee di riferimento nell'interesse e a servizio dei turisti in entrata.

## REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE

**Localizzazione:** gli uffici sono situati in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici o nell'ambito di infrastrutture (porti, aeroporti, autostrade, stazioni ferroviarie ecc.).

**Accessibilità:** gli uffici devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

**Normative di sicurezza:** i locali e gli impianti devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

**Tipologia dei locali:** non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista.

**Apertura:** l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura, e della valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali. L'ufficio deve attivare un account, gratuito, googlemybusiness.

Tetti minimi ed orari di apertura al pubblico:

## IAT R

- ufficio aperto tutto l'anno (per almeno 10 mesi) di cui:
- in Alta Stagione (da individuarsi a discrezione dei Comuni e della Unioni dei Comuni coprendo almeno 5 mesi dell'anno) aperto almeno 6 giorni alla settimana per almeno 6 ore al giorno;
- Bassa Stagione: aperto almeno 4 giorni alla settimana per almeno 4 ore al giorno
- sempre aperto nei giorni festivi

**Personale:** la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti, assicurando la compresenza di due o più addetti qualificati, secondo i requisiti professionali di seguito elencati, per almeno il 50% dell'orario di apertura annuale.

## IAT

- ufficio aperto per almeno 9 mesi all'anno di cui:
- in Alta Stagione (da individuarsi a discrezione dei Comuni e della Unioni dei Comuni coprendo almeno 5 mesi dell'anno) aperto almeno 6 giorni alla settimana per almeno 6 ore al giorno;
- sempre aperto nei giorni festivi

**Personale:** la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti, assicurando la compresenza di due o più addetti qualificati, secondo i requisiti professionali di seguito elencati, nel periodo di Alta Stagione e quindi per non meno di 5 mesi nell'anno.

### Requisiti relativi al personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:

- Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo, ed equipollenti; ovvero:
  - laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici

concorsi." pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233; ovvero:

- Master universitario di I° o II° livello in materia di turismo;

ovvero:

- Abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero:

- Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii;

ovvero:

- Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);

2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono rispettare i seguenti requisiti:

3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;

4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;

5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera.

I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli:

- Laurea triennale o magistrale in lingue;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.

ovvero:

- diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi.

Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto.

Nel caso in cui il personale addetto all'ufficio sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti.

È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile dell'servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:

- risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento;
- eventi;
- mostre ed esposizioni temporanee;
- allestimenti museali permanenti;
- percorsi turistici tematici.

## IAT R

I sopracitati requisiti obbligatori per l'istituzione degli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre al seguente requisito aggiuntivo:

- il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

## MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare a Destinazione Turistica Emilia richiesta di conferma del riconoscimento, mediante la compilazione della modulistica specifica allegata entro il 31 luglio 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti.

L'istruttoria sarà curata da Destinazione Turistica Emilia responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

Trascorso inutilmente il termine di 30 giorni senza che Destinazione Turistica Emilia abbia dato risposta formale alla richiesta di conferma del riconoscimento, il provvedimento di riconoscimento si intende rilasciato. In caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, il termine viene sospeso fino alla ricezione dei medesimi. Sono fatti salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 1.4. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale (PTPL), per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già verificato la conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

## MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare a Destinazione Turistica Emilia, con apposita modulistica, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente documento, entro il 31 luglio 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024.

Per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno la medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti.

L'istruttoria sarà curata da Destinazione Turistica Emilia responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale (PTPL),

per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già verificato la conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO

Ogni IAT R/IAT deve monitorare su base giornaliera i flussi di accesso al front office, rilevando i seguenti dati minimi:

Tipologia di accesso: turista/operatore.

Lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro.

Ambito territoriale di interesse: locale/regionale/altro.

Modalità di richiesta: al front office/ telefonica/ posta elettronica/social/ altro.

Ambito di interesse: patrimonio culturale/Natura/ Eventi e proposte/Divertimento e relax/Ospitalità/Servizi/ altro.

Servizi forniti: informazioni e materiale turistico/ strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva/ prenotazione pernottamenti e/o servizi turistici/ informazioni, iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre, ecc./ vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici.

Rimane fatta salva la facoltà di Destinazione Turistica Emilia, sulla base di proprie esigenze e specificità territoriali e nell'alveo della propria autonomia, di incrementare il set dei dati richiesti con dati di particolare significatività per il territorio di riferimento.

Modalità e tempi di rilevazione:

I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati in forma aggregata, contestualmente alla rendicontazione del Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL) che i Comuni/Unioni dei Comuni inviano annualmente a Destinazione Turistica Emilia.

Customer satisfaction: il responsabile del Settore della Regione Emilia-Romagna competente in materia di Turismo, può, con proprio atto, approvare specifica modulistica per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, come eventualmente concordata e concertata con Destinazione Turistica Emilia.

## 1.2 ALTRI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi)

Le successive e innovative strumentazioni sono distinte in:

### a) IAT DIGITALI (Totem e Piattaforme Multimediali)

Obiettivi della rete degli IAT Digitali:

- integrare la rete degli IAT R e degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;

- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

Gli IAT Digitali possono essere:

- i. totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori;
- ii. piattaforme multimediali, app o web-app, che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

In entrambi i casi gli IAT Digitali forniscono in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico-culturale relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo a: monumenti, musei, manifestazioni, eventi, orari del trasporto pubblico, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento.

Lo IAT Digitale, sia che si tratti di totem sia che si tratti di piattaforme multimediali, deve necessariamente assumere struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna e prevedere un sistema affinché le informazioni siano sempre correttamente e automaticamente aggiornate.

Totem e piattaforme multimediali rispettano i criteri di accessibilità previsti dalle normative di riferimento.

## **i. TOTEM**

Il totem multimediale può configurarsi come una struttura chiusa verticale, a colonna, che si compone di un monitor professionale ad alta definizione in grado di mostrare contenuti digitali. La struttura del totem può assumere forme strutturali macro nel caso di allocazioni in spazi di grande flusso, quali aeroporti, stazioni ferroviarie etc.

### **REQUISITI MINIMI PER L'ISTITUZIONE**

Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono:

- autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza;
- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- struttura resistente all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale;
- monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico;
- Pc interno con controllo da remoto;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- dispositivo integrato per ricarica smartphone e tablet;
- navigazione all'interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l'inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo

### **Localizzazione Totem:**

I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono

essere inoltre posizionati all'interno delle Welcome room di cui al successivo punto b). Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room).

I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all'utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell'ambiente circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetti di luminosità).

#### **Accessibilità:**

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono risultare accessibili e fruibili secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia.

#### **Set di informazioni obbligatorie**

Il totem e/o le piattaforme multimediali devono rendere disponibile almeno un set di informazioni coerente, adeguato e interconnesso con quanto disposto dal Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”.

In ogni caso i siti di riferimento degli IAT e degli IAT R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente un'eventuale Welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti ed adeguate al succitato progetto.

## **ii. PIATTAFORME MULTIMEDIALI**

### **REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE**

Nel caso in cui lo IAT Digitale si sostanzi in una piattaforma multimediale, a diretto accesso di turisti e visitatori, che consenta di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti le principali funzionalità che deve assicurare sono:

- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- piattaforme multimediali che permettano l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi;
- piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID.

### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzi in un totem sia che si sostanzi in una piattaforma multimediale, dovranno inviare a Destinazione Turistica Emilia con apposita modulistica, richiesta di riconoscimento entro il 31 luglio 2023 con l'impegno, qualora a tale data risulti carente di alcuni requisiti, di inviare la presente modulistica completa delle dichiarazioni mancanti entro e non oltre il 31 dicembre 2023.

Con la domanda in questione i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti a valere dal 1° gennaio 2024.

Per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti. L'istruttoria sarà curata da Destinazione Turistica Emilia responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale (PTPL), per l'anno 2024 e successivi, il servizio dovrà aver già verificato la conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Digitale devono fornire a Destinazione Turistica Emilia i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali.

I dati minimi richiesti sono:

- Visite complessive (e media giornaliera);
- Durata media delle visite;
- Visitatori unici complessivi;
- Media visite per visitatore;
- Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera);
- Visualizzazioni uniche per ogni sezione principale;
- Prime 5 sezioni per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale);
- Prime 3 sezioni di accesso (valore assoluto e % sul totale);
- Contenuti multimediali scaricati;

Per le piattaforme multimediali i dati minimi richiesti sono i seguenti:

- Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali;
- Tipo di device;
- Localizzazione dell'utilizzatore;
- Tempo speso sulla piattaforma;
- Numero nuovi utenti;
- Contenuti multimediali scaricati.

## b) WELCOME ROOM

Obiettivi della rete di Welcome room:

- integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici

dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;

- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

Le Welcome room si sostanziano in spazi coperti di libero accesso atti alla consultazione di informazioni turistiche, al reperimento di materiali cartacei, ad esperienze immersive o all'utilizzo in autonomia di piattaforme multimediali che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

I siti di riferimento degli IAT R e degli IAT, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente presso una Welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”.

## **REQUISITI MINIMI PER L' ISTITUZIONE**

**Localizzazione:** le Welcome room sono situate in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici.

**Accessibilità:** le Welcome room devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento.

**Normative di sicurezza:** i locali e gli impianti delle Welcome room devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione.

**Apertura:** gli orari di apertura di una Welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, garantendo tuttavia un'apertura al pubblico di almeno 8 ore giornaliere corrispondenti agli orari di maggiore affluenza turistica, per un minimo di 50 giornate annue.

## **REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO**

La Welcome room deve essere equipaggiata con le seguenti dotazioni obbligatorie:

- Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video;
- dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti;
- arredi atti a consentire la consultazione dei materiali;
- dispositivo integrato-per ricarica smartphone e tablet;
- connettività wi-fi ad utilizzo gratuito;
- account gratuito googlemybusiness.

Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room).

## **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room, dovranno inviare a Destinazione Turistica Emilia con apposita modulistica, richiesta di riconoscimento entro il 31 luglio

2023 con l'impegno, qualora a tale data risulti carente di alcuni requisiti, di inviare la presente modulistica completa delle dichiarazioni mancanti entro e non oltre il 31 dicembre 2023.

Con la domanda in questione i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti a valere dal 1° gennaio 2024.

Per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti. L'istruttoria sarà curata da Destinazione Turistica Emilia responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale (PTPL), per l'anno 2024 e successivi, il servizio dovrà aver già verificato la conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome room devono fornire a Destinazione Turistica Emilia i dati relativi all'utilizzo del monitor:

- quantità e tipologia di materiali distribuiti e/o in libera consultazione
- numero di accessi

### c) IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

- integrare il sistema istituzionale in territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile;
- fornire informazione sul patrimonio storico culturale, sulle attività e i servizi turistici presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- arricchire le conoscenze degli operatori del comparto turistico, commerciale e artigiano in merito alle ricchezze turistiche, culturali, alle tradizioni e ai prodotti tipici del proprio territorio al fine di sensibilizzarli e renderli protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

Gli IAT diffusi sono riconosciuti e a tutti gli effetti facenti parte del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica della Regione Emilia-Romagna. Essi sono il frutto di un accordo di collaborazione tra Comuni e/o Unione dei Comuni e operatori turistici, commerciali e artigiani ove i primi garantiscono un piano di aggiornamento gratuito per gli operatori e i secondi, in parallelo alla propria attività, svolgono attività di prima accoglienza fornendo informazioni sulle opportunità turistiche e culturali del territorio.

## REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO

- Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto pubblico o privato, anche non profit;
- completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato;
- collegamento Internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/ turista e ancor meglio connettività wi-fi ad utilizzo gratuito;

**Localizzazione:** sedi, aperte al pubblico, di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso siti monumentali o museali e sedi di Enti del Terzo Settore costituiti secondo la normativa vigente e regolarmente in attività.

**Accessibilità:** i locali devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico.

#### **Percorso di acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT Diffuso**

A seguito di un accordo con il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, i soggetti aderenti allo IAT Diffuso acquisiscono, sviluppano e aggiornano le proprie conoscenze in materia d'informazione turistica locale e di servizi di pubblica utilità.

Il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, con le modalità e tempistiche che ritiene più opportune, organizza un percorso iniziale obbligatorio per i soggetti che abbiano dato la propria disponibilità ad operare nell'ambito dello IAT Diffuso.

Tale percorso, progettato, organizzato e realizzato dal Servizio Turismo del Comune o dell'Unione dei Comuni di riferimento:

- è totalmente gratuito per il soggetto privato;
- è volto a far acquisire al soggetto privato le informazioni minime necessarie all'accoglienza del turista;
- deve avere durata di almeno 20 ore;
- deve prevedere corsi di aggiornamento a cadenza annuale di almeno 10 ore.

Al termine positivo del percorso iniziale svolto, l'esercizio turistico, commerciale, artigianale, associazione di promozione sociale a cui fa capo il partecipante riceverà un'apposita attestazione e sarà in grado di accogliere il turista/cliente fornendo l'informazione turistica di base richiesta e promuovere le opportunità e i servizi della località nelle modalità acquisite durante i percorsi di aggiornamento.

#### **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso, dovranno inviare a Destinazione Turistica Emilia con apposita modulistica, richiesta di riconoscimento entro il 31 luglio 2023 con l'impegno, qualora a tale data risulti carente di alcuni requisiti, di inviare la presente modulistica completa delle dichiarazioni mancanti entro e non oltre il 31 dicembre 2023.

Con la domanda in questione i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti a valere dal 1° gennaio 2024.

Per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dalla data di invio di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti. L'istruttoria sarà curata da Destinazione Turistica Emilia responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale (PTPL), per l'anno 2024 e successivi, il servizio dovrà aver già verificato la conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.

I Comuni e le Unioni dei Comuni provvederanno, attraverso il proprio ufficio competente in materia di Turismo a:

- stabilire i criteri per la selezione delle realtà aderenti per ogni territorio;

- organizzare i percorsi iniziali di 20 ore, e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore, e fornire i relativi materiali didattici;
- rilasciare gli attestati di partecipazione a conclusione del percorso iniziale di 20 ore e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore;
- promuovere (attraverso i propri canali) i nodi della rete degli IAT Diffusi sul proprio territorio di riferimento;
- realizzare e fornire alle realtà aderenti:
  - l'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente);
  - i materiali promozionali da esporre nei locali e la documentazione illustrativa da distribuire ai turisti;
- promuovere il progetto;
- eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti;

#### Obblighi in capo agli esercizi aderenti:

- svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito;
- esporre il marchio identificativo;
- partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento.

#### Controlli e revoca dei benefici

Il Comune o Unione dei Comuni potrà effettuare in ogni momento, anche su segnalazione di cittadini e turisti, verifiche per controllare:

- l'effettiva esposizione dell'elemento grafico distintivo (vela, vetrofania o equivalente);
- l'effettiva esposizione presso la propria sede e consegna ai richiedenti dei materiali di promozione turistica;
- le modalità di rapporto con i turisti/clienti in relazione alle richieste di informazione.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire a Destinazione Turistica Emilia i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

- Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per Lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro
- Modalità e tempi di rilevazione: I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente a Destinazione Turistica Emilia per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta di Destinazione Turistica Emilia e/o della Regione.

I dati in esito al monitoraggio devono essere inviati in sede di rendicontazione dei progetti del Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL) finanziati.

### **1.3 IMMAGINE COORDINATA**

Tutti i servizi (IAT RESERVATION, IAT, IAT DIFFUSI, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM) sono contraddistinti da una segnaletica di carattere regionale contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna a cui è affiancato il logo/marchio di Destinazione Turistica Emilia.

L'immagine coordinata e gli specifici marchi per ciascun servizio verranno approvati con successivo atto del dirigente regionale competente in materia di turismo. Sino all'entrata in vigore di tale atto, vige la segnaletica approvata con Allegato D “Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo della Delibera di Giunta Regionale n. 956/2005 Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03.

### **1.4 CONTROLLI**

Destinazione Turistica Emilia, su base annuale, ha l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare la modulistica per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente documento, come segue:

- Su almeno il 5% di tutte le richieste di conferma del riconoscimento, solo per la prima annualità;
- Su almeno il 5% delle richieste di nuova istituzione di IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room, IAT Diffuso, su base annuale.
- Su almeno il 5% dei servizi già riconosciuti per verificare il mantenimento dei requisiti.

Nel caso in cui si rilevi il mancato rispetto anche di un solo requisito, Destinazione Turistica Emilia assegnerà al Comune o all'Unione dei Comuni competente un congruo termine perentorio entro il quale regolarizzare la propria posizione decorso inutilmente il quale, destinazione Turistica Emilia dovrà disporre l'atto di revoca e comunicarlo tempestivamente al Comune o all'Unione dei Comuni territorialmente competenti oltre che al Settore competente della Regione Emilia-Romagna.

La revoca del riconoscimento comporta la perdita della denominazione regionale e della possibilità di accedere a successivi finanziamenti.

Un servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room, IAT Diffuso) che abbia perso la denominazione regionale, può successivamente fare nuova richiesta di riconoscimento, qualora in possesso dei requisiti del presente atto.

### **1.5 CHIUSURA SERVIZI (IAT R, IAT, IAT Digitali Welcome room, IAT Diffuso) E TRASFERIMENTI DI SEDE**

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un servizio (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room, IAT Diffuso) dovrà darne tempestiva comunicazione entro e non oltre 30 giorni dalla cessazione del servizio, a Destinazione Turistica Emilia. Il contributo eventualmente concesso sarà conseguentemente riparametrato al periodo di effettiva apertura, a fronte della comprovata spesa minima rendicontabile sostenuta per ciascuna tipologia di servizio (si veda la voce LE SPESE RENDICONTABILI dei successivi paragrafi 2.1 e 2.2).

Nel caso di trasferimento di un servizio (IAT R, IAT, IAT digitali, Welcome room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni dovrà darne tempestiva comunicazione entro e non oltre 30 giorni dal trasferimento, a Destinazione Turistica Emilia. Nella suddetta comunicazione l'ente competente dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente documento, pena la revoca del riconoscimento e del contributo eventualmente concesso. Quest'ultimo sarà conseguentemente

riparametrato al periodo di apertura caratterizzato dal possesso dei requisiti, a fronte della comprovata spesa minima rendicontabile sostenuta per ciascuna tipologia di servizio (si veda la voce LE SPESE RENDICONTABILI dei successivi paragrafi 2.1 e 2.2).

## PARTE II

### IL SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

I servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprende in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale, rientrano tra le funzioni in capo ai Comuni (LR 4/2016 art. 4 comma 1 lettera a).

I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati da Destinazione Turistica Emilia tramite un bando finanziato, sulla base della relativa graduatoria scaturente da valutazione quantitativa e qualitativa dei progetti presentati, con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii,

In questo contesto il Programma Turistico di Promozione Locale (PTPL) comprende i seguenti ambiti di attività:

- Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza (ambito 1): questo ambito comprende gli interventi nel rispetto di quanto previsto al presente documento;
- Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico;
- Iniziative di promozione turistica di interesse locale - Progetti che vengono realizzati per promuovere l'immagine, le peculiarità e le caratteristiche di qualità dei servizi e dei prodotti turistici locali presenti nell'area vasta di riferimento (ambito 2).

Destinazione Turistica Emilia:

- a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60%;
- b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza, fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a);
- c) utilizzerà una percentuale di almeno il 15% delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali, e Welcome room).
- d) eventuali residui non impegnati o non spesi relativi alla quota di risorse di cui al precedente punto c), per mancanza di candidature ammissibili o di spesa realizzata, potranno essere ridestinati, all'interno dell'Ambito 1 del PTPL, ai Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico, oppure all'interno dell'Ambito 2 del PTPL alle Iniziative di promozione turistica di interesse locale.

## 2 BANDI DI FINANZIAMENTO PTPL - AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI (ambito 1)

Due sono i filoni di finanziamento previsti da Destinazione Turistica Emilia, distinti sulla base delle tipologie di servizio illustrate nel presente documento per le quali si intende fare domanda ovvero:

- Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica IAT R e IAT;
- Altri servizi di Informazione e Accoglienza Turistica (lat Digitale, lat Diffuso e Welcome room)

## MISURA DEL FINANZIAMENTO:

- il finanziamento, concesso da Destinazione Turistica Emilia ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito “Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza” del PTPL (ambito 1), non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento<sup>2</sup>;
- l'importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di servizio sarà compreso entro le seguenti soglie massime:
  - per ogni IAT/IAT R fino a un massimo di € 100.000,00
  - per ogni IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000
  - per ogni Welcome room fino a un massimo di € 15.000
  - per il complesso della rete comunale degli IAT Diffusi fino a un massimo di € 10.000<sup>3</sup>

## 2.1 UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

### IAT R/IAT

#### REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI

1. l'ufficio deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto;
2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12);
3. le attività oggetto di finanziamento devono essere coerenti adeguate ed interconnesse con la Redazione Locale di riferimento del SITur e con le linee strategiche e programmatiche annuali di Destinazione Turistica Emilia.
4. l'ufficio deve avere valenza sovracomunale, dimostrata attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o le Unioni dei Comuni facenti parte di un'area turistica omogenea<sup>4</sup> riconosciuta e coerente con la programmazione a Destinazione Turistica Emilia, nonché formalizzata da un protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo a Destinazione Turistica Emilia svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni;
5. Per ogni area turistica omogenea Destinazione Turistica Emilia finanzierà uno ed un solo ufficio IAT R/IAT ed inoltre non più di un totale di 3 IAT R per provincia;
6. L'ammontare totale minimo delle spese rendicontabili sostenute e documentabili deve essere pari a Euro 35.000,00.

---

<sup>2</sup> La percentuale massima del 50% delle spese ammissibili dovrà essere rispettata anche a consuntivo di fase di rendicontazione.

<sup>3</sup> Nel caso di IAT Diffusi che interessino il territorio di più Comuni o di una Unione di Comuni, è facoltà di ciascuna Destinazione Turistica/Territorio Turistico innalzare il massimale previsto, fino a un massimo di ulteriori 5.000 euro per ogni territorio comunale interessato aggiuntivo al primo.

<sup>4</sup> Come in PREMESSA elencato, si ricorda che per la provincia di Piacenza sono state individuate come aree turistiche omogenee: 1) Val d'Arda, 2) Val Nure, 3) Val Trebbia, 4) Val Tidone e Luretta, 5) Piacenza città e dintorni, 6) Bassa Piacentina – Terre Verdiane. Per la provincia di Parma: 1) Valli Taro – Ceno, 2) Colline Parmensi, 3) Val Parma, 4) Parma città e dintorni, 5) Bassa Parmense Est, 6) Bassa Parmense Ovest, 7) Salsomaggiore. Per la provincia di Reggio Emilia: 1) Appennino Reggiano, 2) Collina Reggiana, 3) Reggio Emilia città e dintorni, 4) Bassa Reggiana. IAT Speciali Via Francigena: 1) Fidenza, 2) Fornovo.

## **LE SPESE RENDICONTABILI**

### **Tipologia delle spese ammesse**

1. spese di personale addetto al front-office e al back-office; nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto;
2. spese per la partecipazione a percorsi di aggiornamento;
3. spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese postali, spese per assistenza tecnica;
4. abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
5. spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
6. realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico.

### **Tipologia di spese non ammesse:**

7. spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (sono escluse anche le spese di cancelleria);
8. spese per la realizzazione e promozione di eventi;
9. spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
10. spese di personale per la partecipazione a manifestazioni fieristiche e promozionali in genere;
11. spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

## **2.2 ALTRI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi)**

### **REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI**

1. Il servizio deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto;
2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12);
3. le attività oggetto di finanziamento devono essere coerenti adeguate ed interconnesse con la Redazione Locale di riferimento del SITur e con le linee strategiche e programmatiche annuali di Destinazione Turistica Emilia.
4. Per ogni area turistica di riferimento Destinazione Turistica Emilia finanzierà solamente servizi appartenenti una ed una sola tipologia (o IAT Digitale, o IAT Diffuso, o Welcome Room.)
5. L'ammontare totale minimo delle spese rendicontabili sostenute e documentabili deve essere pari a Euro 10.000,00.

## **LE SPESE RENDICONTABILI:**

### **a) IAT DIGITALE (Totem e Piattaforme Multimediali):**

#### **Tipologia di spese ammesse:**

1. canoni di locazione totem multimediali;
2. canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canon per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica;
3. spese software house;
4. spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali;
5. spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività Internet;
6. spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione;
7. spese per traduzioni;
8. spese di grafica.

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

9. spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature;
10. spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche, spese postali, spese per assistenza tecnica.

### **b) WELCOME ROOM**

#### **Tipologia di spese ammesse:**

1. spese di gestione, quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze elettriche, spese per la guardiania, spese per il noleggio sussidi audio-visivi, informatici e immersivi;
2. abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
3. spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzi e acquisto abbonamenti, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzi per realtà aumentata e videoproiezione;
4. realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;

#### **Tipologia di spese non ammesse:**

5. spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (compresa le spese di cancelleria);
6. spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
7. spese varie non esplicitate, compresa la voce generica "utenze";

### **c) IAT DIFFUSI**

#### **Tipologia di spese ammesse:**

1. abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;

2. spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzi e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzi per realtà aumentata e videoproiezione;
3. realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato; elettronico;
4. spese di organizzazione percorso iniziale e di aggiornamento degli aderenti.

**Tipologia di spese non ammesse:**

5. spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzi, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria);
6. spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;
7. spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".

### **2.3 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL**

A rendicontazione dei progetti finanziati, Destinazione Turistica Emilia richiederà ai beneficiari per ciascuna tipologia di servizio il seguente set minimo di informazioni:

- relazione illustrativa e conclusiva degli interventi realizzati corredata da un prospetto riassuntivo delle spese sostenute;
- elenco ed esecutivi del materiale prodotto (cartaceo, dépliant, video, link ai siti ecc.);
- elenco della documentazione amministrativa atta a dimostrare le spese sostenute per la realizzazione del progetto (eventuali atti di impegno e liquidazione);
- dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali da Destinazione Turistica Emilia o di specifico atto del Responsabile del Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna.

Si rinvia comunque all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione di informazioni o documentazioni da produrre o modulistica da compilare in sede di rendicontazione.