



COMUNE DI CASTELLANA GROTTTE

Provincia di Bari

GIUNTA COMUNALE

DELIBERAZIONE N. 13 del 22/01/2013

OGGETTO: Approvazione Accordo tra Agenzia Regionale del Turismo (ARET) Puglia Promozione ed i comuni aderenti al Sistema Ambientale Culturale “*La Murgia dei Trulli: dal mare alla Valle d'Itria*”. Individuazione dell'immobile da destinare a punto informativo.

L'anno **duemilatredici**, il giorno **22** del mese di **gennaio**, con inizio alle ore **14.00**, nella sala delle adunanze della sede comunale, la Giunta Comunale si è riunita nelle persone di:

		Presenti	Assenti
prof. Francesco TRICASE	<i>Sindaco</i>	x	
geom. Giovanni Bianco	<i>Vice Sindaco</i>		x
dott.ssa Cinzia Valerio	<i>Assessore</i>		x
p.i. Antonio Campanella	<i>Assessore</i>	x	
rag. Giovanni Romanazzi	<i>Assessore</i>	x	
arch. Maurizio Pace	<i>Assessore</i>	x	
		4	2

Partecipa il Segretario Generale dr. Francesco Intini

LA GIUNTA

PREMESSO:

che il Programma Operativo PO 2007-2013 FESR della Regione Puglia, come approvato dalla Commissione Europea con Decisione C (2007) 5726 del 20 novembre 2007, ha individuato nella valorizzazione del patrimonio ambientale e culturale una priorità dell'azione regionale per lo sviluppo socioeconomico e l'attrattività del territorio pugliese, dedicando ad essa l'Asse IV "Valorizzazione delle risorse naturali e culturali per l'attrattività e lo sviluppo";

che il Programma Pluriennale di Asse (PPA) 2007-2010 dell'Asse IV - PO FESR, approvato con Delibera di Giunta Regionale del 30 giugno 2009 n. 1150, ha dettagliato modalità e dispositivi per la selezione, il finanziamento e l'attuazione delle operazioni a valere su quest'Asse;

che per ottenere un adeguato impatto territoriale degli interventi di valorizzazione culturale, ambientale e turistica, favorire la generazione di economie distrettuali e promuovere la qualificazione e la razionalizzazione dell'offerta di servizi in questo campo, la Regione ha inteso promuovere, in attuazione di quanto previsto dal PPA dell'Asse IV, forme di gestione integrata dal punto di vista delle attività, degli attori locali e dei territori, finalizzate ad una più efficace valorizzazione e più ampia fruizione di sistemi ambientali e culturali;

che per le finalità di cui al punto precedente, il PPA dell'Asse IV prevede i Sistemi Ambientali e Culturali (SAC) quale modalità di attuazione del PO FESR Puglia 2007-2013;

che tali Sistemi si definiscono come aggregazioni di risorse ambientali e culturali del territorio, adeguatamente organizzate e gestite in ragione della capacità di promuovere percorsi di valorizzazione, sviluppo e cooperazione interistituzionale, sulla base di una idea capace di attivare percorsi avanzati di attrattività regionale, anche attraverso la crescita e la qualificazione dei flussi turistici;

– **che** i SAC prevedono un approccio cooperativo su scala territoriale che implica la messa in rete di attori, risorse e competenze di varia natura e tipologia, finalizzato all'attuazione di interventi orientati alla valorizzazione integrata del patrimonio, alla costruzione di collegamenti qualificati con il contesto territoriale, alla mobilitazione del sistema produttivo ed alla promozione di forme evolute di gestione a livello territoriale delle risorse ambientali e culturali;

che in data 4 novembre 2010 sul BURP n. 167 è stato pubblicato l'Avviso pubblico "Invito a manifestare interesse per la valorizzazione e gestione dei Sistemi Ambientali e Culturali (SAC) della Regione Puglia e per l'attuazione territoriale dell'Azione 4.2.2 *Azioni di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale in grado di mobilitare significativi flussi di visitatori e turisti di cui sia valutata la domanda potenziale, anche ai fini di stagionalizzazione dei flussi di visita, dell'allungamento della stagione e di una maggiore attrazione di differenti segmenti di domanda* e dell'Azione 4.4.2 *Promozione e valorizzazione del patrimonio naturale del sistema regionale per la conservazione della natura a fini turistici* (lettere e-f) del PO FESR Puglia (2007-2013)";

che i Comuni di Alberobello, Castellana Grotte, Cisternino, Locorotondo, Martina Franca, Monopoli, Noci e Putignano, perseguendo l'obiettivo di giungere alla realizzazione di un SAC, hanno aderito al citato Avviso pubblico aderendo al SAC denominato "La Murgia dei Trulli: dal Mare alla Valle d'Itria";

che con deliberazione di Giunta Regionale n. 738 del 19 aprile 2011 è stata approvata la graduatoria delle proposte SAC ammissibili alla fase negoziale, tra le quali è stata ricompresa anche la proposta del SAC "La Murgia dei Trulli: dal mare alla Valle d'Itria", di cui il comune di Monopoli è capofila;

che nei giorni 5 e 28 luglio 2011 e 25 giugno 2012 si sono svolti i tavoli negoziali dei SAC nel corso dei quali sono state offerte indicazioni per l'elaborazione dell'operazione bandiera, riconoscendo a ciascun SAC un particolare tema di approfondimento;

che al SAC "La Murgia dei Trulli" è stato attribuito il tema inerente dello sviluppo e della razionalizzazione del sistema di informazione ambientale e culturale;

che a luglio 2012 il Comune di Monopoli, in qualità di capofila del SAC, ha trasmesso alla Regione Puglia il progetto esecutivo dell'Azione Pilota "8 Itinerari per 8 tematismi – Sviluppo e razionalizzazione del sistema di informazione ambientale e culturale ai fini turistici dell'Area della Valle d'Itria";

che con Determina Dirigenziale n. 195 del 7 agosto 2012 il progetto esecutivo è stato ammesso a finanziamento per un importo pari ad € 501.367,27;

che in data 1° ottobre 2012 il Consiglio di Piano ha approvato il Progetto Esecutivo dell'Operazione Bandiera "8 Itinerari per 8 tematismi – Sviluppo e razionalizzazione del sistema di informazione ambientale e culturale ai fini turistici dell'Area della Valle d'Itria";

che per realizzare gli obiettivi del più volte citato SAC si rende necessario approvare lo schema del Protocollo d'Intesa, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, (ALLEGATO A) disciplinante l'accordo tra l'Agenzia Regionale del Turismo (ARET) PugliaPromozione, con sede legale in Bari alla Piazza Aldo Moro 33/a, [codice fiscale 93402500727], nella persona del Direttore Generale dott. Giancarlo Piccirillo, domiciliato per la carica nella sede legale dell'Agenzia, ed i Comuni sopra citati aderenti al SAC in argomento;

che, in ottemperanza a quanto disposto dal sopra menzionato Protocollo d'Intesa, i Comuni aderenti convergono di riqualificare la rete informativa dell'area turisticamente rilevante della "Valle d'Itria" nell'ambito del territorio del SAC "LA MURGIA DEI TRULLI", attraverso l'istituzione e/o la riqualificazione degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, integrati nella rete regionale degli IAT;

che per la riqualificazione della sopra detta rete informativa i Comuni aderenti al SAC, devono:

- individuare un locale e garantirne la disponibilità al Comune Capofila, il quale lo concederà in uso al soggetto che risulterà aggiudicatario del servizio, al termine della procedura di gara;
- rendere il predetto spazio fruibile per le attività di progetto, sia dal punto di vista strutturale che autorizzatorio;
- sostenere gli oneri necessari a consentire l'utilizzo del locale messo a disposizione, vale e dire illuminazione e climatizzazione;
- non attivare, se non previo accordo con PugliaPromozione, alcun altro punto informativo, neppure temporaneo, nei territori comunali del SAC;
- realizzare adeguata segnaletica, nel territorio comunale, dei punti informativi, condividendone la linea estetica ed il posizionamento con PugliaPromozione;

che quest'Amministrazione ha individuato quale punto informativo, da mettere a disposizione del progetto, da destinare a Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica, il locale ubicato presso il Parcheggio delle Grotte in Via Vito Matarrese;

che per garantire un equanime standard qualitativo delle prestazioni degli Uffici IAT a costituirsi nei sopra detti Comuni, è necessario approvare la Carta dei Servizi di PugliaPromozione, che si allega alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale (allegato B);

visto Il Piano Operativo FESR PUGLIA 2007-2013 e specificatamente il Programma di Attuazione Pluriennale dell'ASSE IV, approvato con delibera di Giunta Regionale n. 1150 del 30 giugno 2009;

vista la Deliberazione di Giunta Regionale n. 2329 del 29 ottobre 2010;

vista la Deliberazione di Giunta Regionale n. 738 del 19 aprile 2011, avente ad oggetto l'approvazione della graduatoria delle proposte SAC ammissibili alla procedura negoziale;

vista la Determina Dirigenziale n. 195 del 07 agosto 2012;

visto il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali ed in particolare l'art. 134, comma 4;

visto il parere in ordine alla regolarità tecnica, espresso dal Responsabile del II Servizio dott.ssa Adriana F.L. Mazzarisi, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, come in atti;

visto il parere in ordine alla regolarità contabile, espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario dott.ssa Maria Grazia Abbruzzi, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, come in atti;

a voti unanimi, legalmente resi e verificati, con duplice e separata votazione, di cui una riguardante l'**immediata eseguibilità**

DELIBERA

per quanto in premessa che qui si intende integralmente riportato e trascritto

1. **di approvare** lo schema di Accordo, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, (allegato A) tra l'Agenzia Regionale del Turismo (ARET) PugliaPromozione, con sede legale in Bari alla Piazza Aldo Moro 33/a, [codice fiscale 93402500727] ed i Comuni come in premessa citati aderenti al SAC in argomento, finalizzato al compimento delle azioni necessarie alla realizzazione del progetto di cui all'operazione bandiera "8 Itinerari per 8 tematismi – Sviluppo e razionalizzazione del sistema di informazione ambientale e culturale ai fini turistici dell'Area della Valle d'Itria";
2. **di individuare** quale punto informativo, da mettere a disposizione del progetto, da destinare a Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica, il locale ubicato presso il Parcheggio delle Grotte in Via Vito Matarrese;
3. **di impegnarsi a:**
 - garantire la disponibilità del locale individuato ed a metterlo a disposizione del Comune Capofila, il quale lo concederà in uso al soggetto che risulterà aggiudicatario del servizio, al termine della procedura di gara;
 - rendere il predetto spazio fruibile per le attività di progetto, sia dal punto di vista strutturale che autorizzatorio;
 - sostenere gli oneri necessari a consentire l'utilizzo del locale messo a disposizione, vale e dire illuminazione e climatizzazione;
 - non attivare, se non previo accordo con PugliaPromozione, alcun altro punto informativo, neppure temporaneo, nei territori comunali del SAC;
 - realizzare adeguata segnaletica, nel territorio comunale, dei punti informativi, condividendone la linea estetica ed il posizionamento con PugliaPromozione;
4. **di approvare** la Carta dei Servizi di PugliaPromozione, che si allega alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale (allegato B);
5. **di dare mandato** al Sindaco, o ad un suo delegato, di sottoscrivere il Protocollo d'Intesa;
6. **di confermare** la delega al Comune di Monopoli – Comune Capofila - anche in relazione all'intervento per cui è stipulato il protocollo finalizzato all'attuazione del progetto di cui all'operazione bandiera "8 Itinerari per 8 tematismi";
7. **di individuare** quale referente per l'attuazione del progetto di cui trattasi, con funzioni di coordinamento tra le parti interessate, la dott.ssa Eugenia Maria Rubino;
8. **di incaricare** il Responsabile del II Servizio di questo Ente dell'adozione di tutti gli atti connessi e conseguenti;
9. **di rendere** il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs del 18 agosto 2000 n. 267.

Eseguita revisione finale

Il Redattore

dott.ssa Eugenia Maria Rubino

Pareri dei responsabili dei servizi (art. 49, c. 1, D.Lgs. 267/2000)

Parere di regolarità tecnica: Si esprime parere favorevole.

Castellana Grotte, 22/01/2013

Il Responsabile del Servizio

f.to dott.ssa Adriana F.L. Mazzarisi

Parere di regolarità contabile : Si esprime parere favorevole, comportando la presente proposta riflessi sul patrimonio dell'Ente e sulla situazione economico- finanziaria.

Castellana Grotte, 22/01/2013

Il Responsabile del Servizio Finanziario

f.to dott.ssa Maria Grazia Abbruzzi

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto.

Il Sindaco
f.to prof. Francesco Tricase

Il Segretario Generale
f.to dr. Francesco Intini

Registro albo n: 154

Il presente atto viene pubblicato in data odierna all'albo pretorio on line del sito istituzionale del Comune di Castellana Grotte consultabile all'indirizzo www.comune.castellanagrotte.ba.it/ e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi dal 12/02/2013 al 27/02/2013.

Castellana Grotte, 12/02/2013

Il Responsabile della Pubblicazione
f.f. f.to dott. Cosimo Cardone

La presente deliberazione:

- è stata comunicata ai capigruppo consiliari nel primo giorno di pubblicazione tramite posta elettronica;
- è divenuta esecutiva il giorno 22/01/2013 in quanto:

dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, c. 4, del D.Lgs. 267/2000);

decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, c. 3, del D.Lgs. 267/2000).

Castellana Grotte, 12/02/2013

Il Responsabile del procedimento
f.to sig.ra Margherita Donghia



Protocollo d'Intesa:

ACCORDO TRA L'AGENZIA PUGLIA PROMOZIONE E LE AMMINISTRAZIONI COMUNALI DEL SAC "LA MURGIA DEI TRULLI: DAL MARE ALLA VALLE D'ITRIA" PER LA RIQUALIFICAZIONE DELLA RETE INFORMATIVA LOCALE DEL SAC E LA ISTITUZIONE DI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

TRA L'AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO (ARET) PUGLIAPROMOZIONE, DI SEGUITO DENOMINATA PUGLIAPROMOZIONE, CON SEDE LEGALE IN BARI ALLA PIAZZA ALDO MORO 33/A, CAP 70121 [CODICE FISCALE 93402500727], IN PERSONA DEL DIRETTORE GENERALE DOTT. GIANCARLO PICCIRILLO, DOMICILIATO PER LA CARICA NELLA SEDE LEGALE DELL'AGENZIA;

E

il **Comune di Monopoli**, di seguito denominata **Comune Capofila**, in persona del Sindaco rappresentante legale pro-tempore Emilio Romani, domiciliato per la sua carica presso il Comune di Monopoli [codice fiscale PI 00374620722], che agisce in nome della suddetta Amministrazione ed in qualità di Presidente del Piano Strategico "La Murgia dei Trulli dal Mare alla Valle d'Itria", di seguito denominato Piano strategico, sottoscritto e disciplinato tra le Amministrazioni aderenti con Convenzione ai sensi dell' art. 30 Lgs 267/2000;

il **Comune di Alberobello**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Alberobello [codice fiscale PI 8200261072], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Castellana Grotte**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Castellana Grotte [codice fiscale PI 00834380727], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Cisternino**, di seguito denominata **Comune**, in persona di in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Cisternino [codice fiscale PI 81001470749], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Locorotondo**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Locorotondo [codice fiscale PI 00905560728], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Martina Franca**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Martina Franca [codice fiscale PI 80006710737], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Noci**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Noci [codice fiscale PI 82001750726], che agisce in nome della suddetta Amministrazione;

il **Comune di Putignano**, di seguito denominata **Comune**, in persona di domiciliato per la sua carica presso il Comune di Putignano [codice fiscale PI 82002270724], che agisce in nome della suddetta Amministrazione.

PREMESSO CHE:

- l'art. 7 della Legge Regionale n. 1 dell'11 febbraio 2002, come novellato dalla Legge Regionale n. 18 del 3 Dicembre 2010, comma 1, prevede che Pugliapromozione "è lo strumento operativo delle politiche della Regione in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia, fa riferimento alla programmazione regionale e opera in raccordo con gli enti locali nell'ottica dello sviluppo sostenibile e dei valori dell'accoglienza e dell'ospitalità";
- l'art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L. R. 18/2011, alla lettera J, nella definizione dei compiti dell'ARET, tra l'altro, stabilisce che PugliaPromozione "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", così come ribadito dall'art. 2, comma 2, lettera J, del Regolamento n. 9 del 2011 di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia Regionale del Turismo;
- l'art 9, comma 2, della Legge Regionale n. 23 del 1996, assegnava alle Aziende di promozione turistica la funzione (ora transitata a Pugliapromozione, in forza del succitato art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L.R. 18/2011) di promuovere "con i Comuni, o altri soggetti pubblici interessati, accordi di programma e di interventi finanziari finalizzati a istituire Uffici di Informazione e accoglienza turistica (IAT), funzionalmente dipendenti dall'APT";
- l'articolo 13, comma 3 della Legge Regionale n. 1 del 2002 stabilisce che "gli IAT validamente costituiti e operanti ai sensi dell'articolo 9 della L. R. 23/96 passano alle dipendenze funzionali dell'ARET e i loro compiti vengono ridefiniti con atto del Direttore Generale dell'Agenzia, d'intesa con gli enti partecipanti agli accordi istitutivi";
- l'art 7 della L. R. 18/2011 stabilisce che "La Giunta Regionale adotta apposite linee guida riguardanti compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT",
- l'art. 3, comma 1, del **Regolamento Regionale n. 9 del 13 Maggio 2011** "Organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione" prevede che Pugliapromozione "cura sulla base della programmazione della Regione ed in raccordo con le amministrazioni provinciali e comunali, le attività di comunicazione integrata di promozione dei territori (lett. c);
- lo stesso Regolamento n. 9/2011, all'art. 3, comma 1, lettera k, stabilisce che PugliaPromozione, tra i propri compiti specifici, "svolge attività di tutela e assistenza ai turisti contribuendo altresì a diffondere una cultura della "cittadinanza temporanea", attraverso la rete IAT ed in coerenza con le attribuzioni degli STL, nonché mediante l'attivazione di sinergie con il sistema delle Pro Loco";
- il Piano triennale di promozione turistica 2012-14 ed il Piano di attuazione annuale 2012, approvati con DGR 721/2011, prevedono la seguente Area di Intervento: "Valorizzazione e potenziamento offerta turistica regionale" destinata alla creazione di una "visione coordinata e integrata delle eccellenze e delle peculiarità presenti sul territorio";
- i succitati piani prevedono, nell'ambito dell'Area di Intervento 3, la seguente attività pluriennale (2012-13) a "titolarità regionale", da realizzarsi attraverso Convenzione con Pugliapromozione:
 - o *Rete regionale di informazione e accoglienza turistica* - Riorganizzazione del sistema dell'accoglienza e della informazione turistica attraverso l'individuazione e l'allestimento di un format estetico rinnovato e uniformato per i diversi punti informativi dislocati sul territorio, il miglioramento dell'organizzazione dei servizi e degli standard di accoglienza, anche in raccordo con il territorio;
- con Determina del DG n. 41 del 2012 Pugliapromozione ha indetto un concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata dei centri IAT funzionalmente dipendenti da Pugliapromozione;
- con Determinazione del DG n. 145 del 2012 Pugliapromozione ha assegnato i premi ad esito dell'esame delle idee progettuali da parte della Commissione di valutazione ed ha dunque identificato il layout coordinato dei centri IAT funzionalmente dipendenti da Pugliapromozione;
- il Consiglio del Piano Strategico, cui partecipano tutti gli otto Comuni interessati al presente Accordo, con deliberazione n. X del XX e Pugliapromozione, con Determina del DG n. X del XX hanno approvato il presente schema di Accordo;

PREMESSO INOLTRE CHE:

- i Sistemi Ambientali e Culturali, (SAC), previsti dall' Asse IV "Valorizzazione delle risorse naturali e culturali per l'attrattività e lo sviluppo", del Programma Operativo (PO) FESR Puglia 2007-2013, approvato con D.G.R. n. 1150 del 30.06.2009 e s.m.i., sono aggregazioni di risorse ambientali e culturali del territorio, organizzate e gestite sulla base di una idea forza capace di attivare percorsi avanzati di valorizzazione, sviluppo e cooperazione interistituzionale, allo scopo di potenziare l'offerta culturale, migliorare la qualità dei servizi, qualificare i flussi turistici ed accrescere l'attrattività del territorio;
- i SAC vengono definiti attraverso una procedura negoziale complessa fra Regione e partner proponenti (enti territoriali, Parchi regionali, Riserve naturali, Parchi nazionali, Università, Sovrintendenze, associazioni culturali e senza scopo di lucro);
- con DGR 2329/2010 è stato approvato un avviso pubblico a manifestare interesse per la valorizzazione e la gestione del sistema, aperto a tutti i soggetti interessati, unitamente ad un "disciplinare" avente ad oggetto la definizione degli obiettivi, delle modalità e delle procedure relative al processo di valorizzazione e gestione dei SAC;
- con la Determinazione del Dirigente del Servizio Beni Culturali n. 219 del 26.11.2010, il Responsabile della Linea di intervento 4.2 ha provveduto ad impegnare sul capitolo di pertinenza l'importo di € 15.000.000 a valere sull'azione 4.2.2;
- con la Determinazione del Servizio Assetto del Territorio n. 492 del 29.11.2010, il Responsabile della Linea di intervento 4.4 ha provveduto ad impegnare sul capitolo di pertinenza l'importo di € 3.000.000 a valere sull'azione 4.4.2, lett. E e F;
- con D.G.R. n. 738 del 19.04.2011, la Giunta Regionale ha approvato la graduatoria delle proposte SAC ammissibili alla procedura negoziale, tra le quali è stata ricompresa anche la proposta di SAC "LA MURGIA DEI TRULLI" della quale il capofila è il Comune sottoscrittore il presente Protocollo;
- per accelerare i tempi di attuazione dei SAC è stata prevista la possibilità di finanziare operazioni, definite "bandiera", a valere sulle Azioni 4.2.2 e 4.4.2, che presentassero potenzialità in termini di dimensione territoriale sovracomunale, durabilità, ovvero capacità di erogare stabilmente nel tempo i servizi previsti generando effetti di sviluppo e valorizzazione, sostenibilità ambientale e finanziaria, nonché capacità di produrre effetti in termini di integrazione, attraverso l'interconnessione e la fruizione dei beni oggetto dell'intervento.
- con la Determinazione del Servizio Beni Culturali n. 195 del 07 agosto 2012 ha provveduto a concedere il finanziamento di € 501.367,27 per la realizzazione dell'operazione bandiera del SAC **"8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI"**.

CONSIDERATO CHE:

- PugliaPromozione mira a potenziare il servizio di Informazione Turistica articolato sul territorio della Regione Puglia, con l'obiettivo di uniformare, attraverso la progettazione di un'immagine coordinata del marchio e dell'interior design, i centri esistenti;
- in linea con le attuali strategie di marketing territoriale, PugliaPromozione persegue l'obiettivo di migliorare l'organizzazione e l'immagine degli ambienti, promuovendo la varietà e la qualità dei beni e dei servizi offerti, attraverso il concetto di "marca" ("promessa" implicita di garanzia per il cittadino, turista, viaggiatore - cliente);
- che vi è l'esigenza di elevare ed uniformare la qualità dell'offerta turistica, da intendere sia come qualità complessiva del prodotto "Puglia" che delle singole componenti materiali e immateriali dello stesso, a partire da quelle più strettamente legate all'offerta turistica, come il sistema dell'informazione e l'accoglienza turistica pubblica;
- che vi è l'esigenza di integrare i diversi interventi, a valere su diversi fonti finanziarie, nonché di integrare gli stessi interventi a valere sull'Asse IV del FESR, al fine di ottimizzare i risultati e conseguire una razionalizzazione della spesa;
- che il Sistema Ambientale e Culturale "LA MURGIA DEI TRULLI: DAL MARE ALLA VALLE D'ITRIA" ha, attraverso l'attivazione delle progettualità a valere sul SAC una straordinaria occasione per implementare un sistema di accoglienza turistica integrato ed a rete sul territorio, a sua volta integrato con la rete regionale di Informazione e accoglienza turistica coordinata da PugliaPromozione;
- che nell'ambito dell'operazione bandiera del SAC **"8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI"** sono previste azioni di promozione dei beni culturali ed ambientali attraverso sia l'allestimento/restyling

di punti informativi sia la realizzazione di materiale informativi e promozionali dell'offerta culturale e turistica del SAC;

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

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

Art. 1 - Oggetto

1.1 PugliaPromozione e i Comuni sottoscrittori il presente Accordo ed aderenti al SAC convergono di riqualificare la rete informativa dell'area turisticamente rilevante della "Valle d'Itria" nell'ambito del territorio del SAC "LA MURGIA DEI TRULLI", attraverso l'istituzione e/o la riqualificazione dei seguenti Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, integrati nella rete regionale degli IAT:

- **COMUNE DI ALBEROBELLO** - VIA MONTENERO, 3 [ATTUALE SOGGETTO GESTORE: PUGLIAPROMOZIONE];
- **COMUNE DI CASTELLANA GROTTE** - VIA VITO MATARRESE - INGRESSO PARCHEGGIO GROTTE;
- **COMUNE DI CISTERNINO** - PIAZZA GARIBALDI (TORRE CIVICA);
- **COMUNE DI LOCOROTONDO** - PIAZZA VITTORIO EMANUELE, 27;
- **COMUNE DI MARTINA FRANCA** - VIA XX SETTEMBRE, 3 [ATTUALE SOGGETTO GESTORE: PUGLIAPROMOZIONE];
- **COMUNE DI MONOPOLI** - VIA GARIBALDI, 12;
- **COMUNE DI NOCI** - VIA CAPPUCCINI, 6 [ATTUALE SOGGETTO GESTORE: PUGLIAPROMOZIONE];
- **COMUNE DI PUTIGNANO** - PIAZZA PLEBISCITO, 18.

Obiettivo del presente Accordo è assicurare l'integrazione dei punti informativi del SAC nell'ambito della rete turistica della Valle d'Itria nonché sperimentare una innovativa modalità di organizzazione degli Uffici di Informazione Turistica (IAT) basata su:

- erogazione dei servizi pubblici di informazione e accoglienza turistica all'interno di beni culturali e ambientali;
- forte integrazione degli Uffici IAT all'interno dello stesso ambito territoriale identificabile quale prodotto turistico omogeneo;
- sostenibilità della gestione attraverso economie di scala, esternalizzazioni di servizi, raccordo con gli attori del territorio.

Art. 2 - Impegni dei sottoscrittori

2.1 I **Comuni** sottoscrittori del presente accordo:

- **confermano la delega al Comune Capofila** anche in relazione all'intervento per cui è stipulato il presente Protocollo, finalizzato **all'attuazione Progetto di cui del SAC "8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI"**.
- **SI IMPEGNANO A:**
 - GARANTIRE LA DISPONIBILITÀ DEI LOCALI INDIVIDUATI E A **METTERLI A DISPOSIZIONE** DELL'COMUNE CAPOFILA, IL QUALE PROVVEDERÀ, ESSENDONE AUTORIZZATO SIN DA ORA CON LA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE PROTOCOLLO, A CONCEDERLI IN USO AL SOGGETTO ATTUATORE DELL'OPERAZIONE BANDIERA, ALL'UOPO INDIVIDUATO PER MEZZO DI APPOSITA PROCEDURA DI EVIDENZA PUBBLICA;
 - RENDERE I PREDETTI SPAZI FRUIBILI PER LE ATTIVITÀ DI PROGETTO, SIA DAL PUNTO DI VISTA STRUTTURALE CHE AUTORIZZATORIO;
 - SOSTENERE I SEGUENTI ONERI NECESSARI A CONSENTIRE L'UTILIZZO DEI LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE: CLIMATIZZAZIONE, ILLUMINAZIONE;
 - NON ATTIVARE, SE NON PREVIO ACCORDO CON PUGLIAPROMOZIONE, ALCUN ALTRO PUNTO INFORMATIVO, NEPPURE TEMPORANEO, NEL TERRITORI COMUNALI DEL SAC.
 - realizzare adeguata segnaletica, nel territorio comunale, dei punti informativi , condividendone la linea estetica ed il posizionamento con PugliaPromozione.

2.2 IL COMUNE CAPOFILA SOTTOSCRITTORE DEL PRESENTE ACCORDO:

- Prende atto della volontà dei singoli Comuni di mettere a disposizione dell'Operazione Bandiera "8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI" i beni elencati al precedente art. 1 punto 1.1;

- **SI IMPEGNA, IN LINEA CON QUANTO PREVISTO DALL'ART. 4 DELLA "CONVENZIONE AREA VASTA "VALLE D'ITRIA" A:**

- VERIFICARE, RAZIONALIZZARE E RIORGANIZZARE, DI CONCERTO CON PUGLIAPROMOZIONE, E SENTITI I COMUNI INTERESSATI, I SERVIZI OFFERTI DALLA RETE DEI PUNTI INFORMATIVI NEI TERRITORI APPARTENENTI AL SAC;

- **PREDISPORRE, ATTRAVERSO L'UFFICIO UNICO (ART. 11 DELLA "CONVENZIONE AREA VASTA "VALLE D'ITRIA")GLI ATTI DI GARA ED ESPLETARE TUTTE LE PROCEDURE CONSEGUENTI CHE CONSENTANO DI INDIVIDUARE UN SOGGETTO REALIZZATORE E GESTORE CHE ASSUMA I SEGUENTI IMPEGNI:**

- INTEGRARE, ATTRAVERSO LE SOMME PREVISTE DAL PROGETTO DELL'OPERAZIONE BANDIERA DEL SAC "8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI", GLI INTERVENTI DI ALLESTIMENTO E RIQUALIFICAZIONE CON ARREDI, MATERIALI E TECNOLOGIE ACQUISITI ATTRAVERSO EVENTUALI INTERVENTI GIÀ REALIZZATI A VALERE SU FONDI COMUNITARI DELLA PRESENTE O PRECEDENTE PROGRAMMAZIONE;

- ASSICURARE L'ADEGUAMENTO DELL'ALLESTIMENTO ESTETICO E DELLA ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DEI PUNTI INFORMATIVI DEL SAC ALLO *STANDARD QUALITATIVI* REGIONALE STABILITO DA PUGLIAPROMOZIONE E DALLE LINEE GUIDA DI PROSSIMA EMANAZIONE DA PARTE DELLA GIUNTA REGIONALE;

- VERIFICARE E COORDINARE CON PUGLIAPROMOZIONE LA PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL MATERIALE INFORMATIVO;

- FORNIRE A PUGLIAPROMOZIONE OGNI INFORMAZIONE E CONTENUTO EDITORIALE O MULTIMEDIALE PRODOTTO NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DEL SAC, AL FINE DI INTEGRARE TALI OUTPUT NEL SISTEMA REGIONALE DI PROMOZIONE TURISTICA (PORTALE TURISTICO REGIONALE, STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ONLINE E OFFLINE);

- COPRIRE I COSTI RELATIVI ALLA ASSICURAZIONE PER DANNI A PERSONE O COSE PRESENTI NEI LOCALI OGGETTO DELLA PRESENTE CONVENZIONE;

- SOSTENERE GLI ONERI DI CONNETTIVITÀ RELATIVI AGLI OTTO PUNTI INFORMATIVI;

- MANTENERE APERTI E FUNZIONANTI A PROPRIA CURA E ONERE GLI UFFICI IAT INDICATI.

2.3 PugliaPromozione, sottoscrittore del presente Accordo, **si impegna** a:

- integrare i punti informativi indicati all'art. 1 del presente accordo nel sistema a rete degli IAT regionali coordinati da PugliaPromozione;

- verificare ed approvare i materiali informativi e promozionali realizzati nell'ambito dei progetti SAC secondo gli *standard* tecnici e grafici adottati dalla stessa PugliaPromozione;

- fornire assistenza tecnica allo *start-up* dei nuovi punti informativi del SAC , quali nuovi Uffici IAT, ivi inclusa l'attività formativa del personale impiegato;

- dislocare unità lavorative alle proprie dipendenze, per un numero e per professionalità adeguate e secondo le disponibilità dell'organico di PugliaPromozione, previo accordo con il Consiglio di Piano per il tramite dell'Ufficio di Piano;

- assicurare, nell'ambito delle proprie attività istituzionali di promozione turistica in Italia ed all'estero, la promozione delle risorse del SAC e la divulgazione dei contenuti e del materiale informativo prodotto;

- consultare il Consiglio di Piano per il tramite dell'Ufficio di Piano del SAC nella fase di elaborazione e di progettazione delle iniziative che ricadono o comunque interessano il territorio del SAC.

Art. 3 - Gestione

3.1 I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a associazioni, società, consorzi o cooperative aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività.

3.2 Il personale utilizzato negli uffici di informazione e accoglienza deve possedere la preparazione professionale prevista dagli standard di cui all'articolo 5 .

3.3 I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal Comune Capofila a seguito di procedura ad evidenza pubblica e previo nulla osta da parte di Pugliapromozione nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi; tali servizi sono svolti nel rispetto delle direttive regionali impartite dalla Regione e da Pugliapromozione.

3.4 I soggetti affidatari dei servizi di cui al presente capo, non possono pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.

3.5 Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto soggetti in situazione di conflitto di interessi con il servizio pubblico erogato, e con la effettiva imparzialità dell'informazione erogata al pubblico.

3.6 Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, i soggetti affidatari possono svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc) previo nulla osta di Pugliapromozione.

Art. 4 - Layout estetico

4.1 Il Comune Capofila si impegna, con l'impiego delle risorse del progetto "**8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI**", ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.

4.2 I segni distintivi che contrassegnano gli uffici di informazione regionale sono definiti da Pugliapromozione. Essi sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa statale in materia), per le insegne esterne e per i contrassegni del personale di contatto in servizio presso gli uffici.

4.3 Sono fatti salvi tutti gli interventi eventualmente finanziati a valere sul PO FESR 2000/06, misure 6.2 e 4.16 di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 898 del 03/06/2008. I lavori e gli adeguamenti ulteriori dovranno risultare compatibili con i succitati interventi.

Art. 5 - Standard di qualità

5.1 Gli *standard* di qualità relativi agli uffici di informazione regionale e locale sono definiti dalla Carta dei servizi approvata da PugliaPromozione e dalle Linee Guida approvate dalla delibera di Giunta di cui all'articolo 3;

5.2 Il controllo in merito al rispetto degli *standard* tecnici è esercitato da Pugliapromozione che, in caso di perdita dei requisiti, dispone il divieto dell'uso dei segni distintivi di cui all'articolo 4.

Art. 6 - Apertura

6.1 Il singolo Comune, attraverso il soggetto gestore e PugliaPromozione, si impegna a tenere aperti gli Uffici secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati e resi noti al pubblico.

6.2 E' fatto salvo il rispetto dei profili orari dei dipendenti pubblici.

Art. 7 - Durata e validità del presente protocollo

7.1 Il presente Accordo di programma è valido dalla data di sottoscrizione e per tutta la durata dell'operazione bandiera del SAC "**8 ITINERARI PER 8 TEMATISMI**".

Art. 8 - Accordi integrativi

8.1 L'Accordo di programma potrà essere integrato o modificato, previa nuova concertazione tra le parti sottoscriventi.

Art. 9 - Rinvio alle norme generali

9.1 Per tutto quanto non previsto dal presente accordo si rimanda alle norme regionali e nazionali. Questo accordo di programma si intende modificato in modo automatico da eventuali disposizioni successive della Giunta Regionale in materia.

Art. 10 - Registrazione

10.1 Le parti convengono che la seguente Convenzione venga registrata solo in carta d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, del DPR 131/1986.

Carta dei Servizi sintetica degli uffici IAT di Pugliapromozione

1. Premessa

Le linee guida a seguire rappresentano gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di Pugliapromozione e dunque anche dagli uffici posti ai gate di accesso: Aeroporti e Stazioni.

“Accogliere il turista (l'ospite) con un sorriso”. Accompagnarlo con un'adeguata assistenza ed una corretta e imparziale informazione. Attraverso queste linee guida, Pugliapromozione vuole riassumere il proprio impegno nei confronti dell'utenza, che diventa anche l'impegno dei fornitori coinvolti nella erogazione dei servizi. L'impegno è con gli "ospiti", e dunque è quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, raccogliendo reclami e suggerimenti per l'elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

Il servizio oggetto della presente procedura è perciò un servizio di front office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo life-style verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

2. Principi fondamentali: la mission

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di: *cortesìa, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio.* Verso di essi, tutte le componenti dello IAT, devono orientarsi e impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l'obiettivo delle presenti linee guida è quello di presentare i servizi che offre l'ufficio IAT e di manifestare il modo con cui sono gestiti, 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 IAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori del servizio erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, ma accompagnano l'utente alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
 - *Efficacia ed efficienza:* gli operatori del servizio IAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
 - *Pertinenza e professionalità:* cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio IAT. Gli operatori del servizio IAT devono possedere una conoscenza professionale del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
 - *Uguaglianza e imparzialità:* i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.
- Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità:* il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici IAT garantiscono comunque una risoluzione

chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.

3. Utenti: i target

Precisare le categorie di utenti degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica permette di individuare i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono i seguenti:

a) Utenti del sistema turistico

b) Utenti del sistema locale e territoriale

c) Attori non turistici e non locali

d) Utenti interni

All'interno di questi segmenti sono stati individuati i seguenti Target:

a) Utenti del sistema turistico

- Turisti e visitatori leisure
- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- 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
- Sistema della comunicazione non turistica

c) Altri attori non turistici non locali

- Sistema della comunicazione
- Istituti di formazione e ricerca
- Enti, istituzioni, associazioni
- Sistema della comunicazione non turistica

d) Utenti interni

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

4. Funzioni e Attività: i Servizi

Le prestazioni che la rete degli Uffici IAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio IAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti (Mission).

Le *informazioni* erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. L'informazione complessa è quella che richiede 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 per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistive (secondo la Legge Stanca).

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale turistico.

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili,
- Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da Pugliapromozione ed altri partner;
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);
- 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 etc...).

Gli standard qualitativi degli sportelli IAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto da Pugliapromozione e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare di 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 fornite da Pugliapromozione.

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

(elenco esemplificativo e non esaustivo)

Risorse paesaggistiche e culturali	Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali - Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea - Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive - Tradizioni, riti, costumi - Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale
Strutture alberghiere, extralberghiere	Indirizzi e recapiti, servizi, prezzi e aperture <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di alloggio per le strutture convenzionate - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali - Accoglienza turisti a quattro zampe
Stabilimenti balneari e	- Indirizzi e recapiti, servizi, prezzi e aperture

ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità stabilimenti balneari convenzionati - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali - Accoglienza turisti a quattro zampe
Eventi del territorio	<p>Info su</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manifestazioni folcloristiche, sagre - Feste e fiere - Festival - Concerti, opera - Spettacoli teatrali, reading - Proiezioni cinematografiche - Mostre e concorsi di arte e cultura - Sport e tornei - Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali - Servizio biglietteria per eventi convenzionati
Materiale informativo cartaceo e multimediale	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc)
Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori	<p>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici - enogastronomici ed artigianali - trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo - cammini ed itinerari slow - corsi di cucina - corsi di danza, teatro, musica - laboratori artistici ed artigianali - corsi di lingua
Guide turistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniera, di guide LIS e per non vedenti - Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali
Assistenza generica	<p>Info su</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegamento wireless a disposizione degli utenti - Trasporti - Sicurezza - Sanità - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali
Educational Tour e Family trip	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione - Informazioni su programma e logistica - Costi e penali
Strutture ricreative e del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche - Biblioteche e informagiovani - Sedi congressuali ed espositive - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi - Masserie didattiche - Internet point - Discoteche, disco-bar, night club
Infomobilità	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari

	<ul style="list-style-type: none"> - Porti ed info su collegamenti marittimi - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio
Notizie utili	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc) - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati - Agenzie di viaggio - Agenzie immobiliari - Associazioni di categoria - Associazioni dei consumatori - Ufficio di conciliazione - Uffici postali, banche e sportelli bancomat - Dogana - Indirizzi servizi igienici - Informazioni meteo - Consoli onorari e rappresentanze estere
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine - Soccorso sanitario - Servizio medico - Farmacie - Soccorso stradale

USO ESCLUSIVO ESPLETAMENTO MANDATO AMMINISTRATORE COMUNALE