



Provincia di Modena

IL PRESIDENTE

Atto numero 131 del 19/07/2023

OGGETTO: TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA - CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO - DGR N. 2188/2022 E SS. MM. E II. - APPROVAZIONE.

La Legge n. 56 del 7 aprile 2014 “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni” ha riformato funzioni e competenze dell’amministrazione locale provinciale.

Alla suddetta Legge n. 56/2014 ha fatto seguito la L.R. n. 13 del 30 luglio 2015, che ha definito un nuovo ruolo dei livelli istituzionali e individuato nuove sedi per la governance multilivello, rafforzando gli strumenti di concertazione e co-decisione delle strategie politiche territoriali.

In particolare, l’art. 47 della suddetta L.R. n. 13/2015 in materia di turismo ha attribuito alla Città metropolitana di Bologna ed alle Province l’esercizio delle funzioni relative a:

a) la definizione di proposta dei programmi turistici di promozione locale (PTPL) con i quali vengono stabilite le priorità degli interventi per lo sviluppo delle attività di promozione turistica a carattere locale,

- la gestione di attività amministrative connesse al PTPL;

- il riconoscimento della qualifica di Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica o di Ufficio di Informazione Turistica e l’attività di vigilanza e controllo

È successivamente intervenuta la L.R. n. 4 del 25 marzo 2016 “Ordinamento turistico regionale – Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promocommercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7”, che all’art. 12 bis, così come aggiunto dall’art. 10 della L.R. n. 8 del 29 luglio 2021, ha previsto la possibilità in capo alla Città metropolitana di Bologna in funzione di Destinazione Turistica ed alla Provincia di Modena di attuare congiuntamente i progetti di marketing e promozione turistica di cui alla lettera b) del comma 3 dell’art. 5 ed il Programma turistico di promozione locale di cui all’art. 6 della medesima Legge Regionale, per la valorizzazione del Territorio Turistico coincidente con il perimetro del territorio metropolitano sommato al territorio della Provincia di Modena, stabilendo con atto della Giunta regionale i criteri per la composizione del Tavolo di Concertazione e la Cabina di Regia del Territorio Turistico Bologna-Modena (DGR. n. 1371 del 06/09/2021), nonché le modalità di elaborazione, presentazione alla Regione e finanziamento dei Progetti di marketing e promozione turistica e del Programma turistico di promozione locale anche al fine del conseguimento dei relativi finanziamenti (DGR. n. 1372 del 06/09/2021).

Con la richiamata DGR n. 1372 del 06/09/2021 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che al Territorio Turistico Bologna Modena spetta la definizione del Programma Annuale delle Attività Turistiche, che deve contenere:

- a) le Linee strategiche programmatiche (anche denominate Linee di indirizzo pluriennali) per lo sviluppo dell'attività di promo-commercializzazione turistica, elaborate in forma di relazione illustrativa di carattere generale del programma;
- b) il Programma di promo-commercializzazione turistica che deve comprendere:
 - una scheda finanziaria di carattere generale riportante la fonte delle entrate previste e la spesa complessiva;
 - una scheda tecnica che indichi i progetti che si intendono realizzare, con indicazione di obiettivi, mercati e i target di domanda da privilegiare, le singole azioni programmate indicando gli strumenti che si prevede di utilizzare, il costo dei progetti e la suddivisione delle spese fra mercato interno e mercati esteri;
- c) il Programma Turistico di Promozione Locale che deve comprendere:
 - i Servizi Turistici di base dei Comuni;
 - i Progetti di Promozione Turistica di interesse locale.

La Provincia di Modena, con Atto del Presidente n. 148 del 28/09/2021, come successivamente modificato con atto n. 153 del 07/10/2021, ha aderito al Territorio Turistico Bologna-Modena e ha approvato contestualmente i Regolamenti per il funzionamento del Tavolo di concertazione e della Cabina di regia del territorio turistico Bologna-Modena, in accordo con la Città metropolitana di Bologna, concludendosi l'iter che ha condotto all'istituzione del Territorio Turistico Bologna-Modena avviato con i corrispondenti atti adottati dalla Città metropolitana (Delibera del Consiglio metropolitano n. 37 del 29/09/2021 e atto del Sindaco metropolitano n. 259 del 29/09/2021).

La richiamata L.R. n. 4/2016 detta inoltre ulteriori norme in materia di informazione e accoglienza turistica ed in particolare:

- l'art. 3, comma 1, lettera b), che prevede che alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena in coerenza con quanto stabilito dagli articoli 12 e 12 bis, sia conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito all'art. 13;
- l'art. 4, comma 1 lettera a), che prevede che ai Comuni ed alle Unioni dei Comuni compete la valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio e che nell'ambito di tali funzioni i Comuni e le Unioni dei Comuni assicurano i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;
- l'art. 6 "Programmi di attività delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna - Modena", che stabilisce che le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna- Modena, approvano la proposta dei Programmi di attività comprensivi dei:
 - a) Progetti di marketing e promozione turistica in particolare per il mercato italiano;
 - b) Programmi turistici di promozione locale.
- l'art. 7, comma 2, lettera b), che prevede che la Regione contribuisca al finanziamento dei Programmi di attività delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna- Modena di cui all'art. 6;
- l'art. 13, che prevede che la Regione contribuisce alla gestione da parte dei Comuni e delle Unioni di Comuni dei servizi di accoglienza turistica attraverso i Programmi turistici di promozione locale e attraverso la realizzazione di strumenti informatici e dei necessari processi di digitalizzazione e che la Giunta regionale stabilisce i criteri e le modalità organizzative del sistema regionale dei Servizi di accoglienza e di informazione turistica individuando le funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena;

La Regione, dando atto che i criteri attuativi in materia di informazione e accoglienza turistica, ai sensi della previgente L.R. n. 7/1998, approvati con la propria deliberazione 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", non risultavano più attuali a seguito dell'approvazione della richiamata L.R. n. 4/2016 e che la mappatura della collocazione fisica degli uffici avesse evidenziato una densità diversa nelle aree del territorio regionale, non sempre

corrispondente alla loro rilevanza turistica e all'affluenza al front office, ha ravvisato l'opportunità di una innovazione del Sistema dei Servizi di informazione e accoglienza turistica al fine di:

- rispondere ai nuovi bisogni del turista che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete;
- attivare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione nel contesto di una maggiore autonomia organizzativo manageriale in capo a Destinazioni Turistiche, Territorio Turistico Bologna - Modena, Comuni ed Unioni dei Comuni;
- coniugare un livello minimo di requisiti e criteri omogenei su tutto il territorio regionale, ad una capacità di strutturare l'organizzazione dei servizi al meglio prevedendo la possibilità di implementare tali requisiti e criteri in riferimento alle specificità del territorio di riferimento;
- consentire alle DT e al TT di esercitare la propria funzione di coordinamento di uffici e servizi maggiormente flessibili e innovativi, anche attraverso una devoluzione verso diverse forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale nel suo complesso;
- prevedere, al pari delle attività di front office, le attività di back office che constano nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi.

Con DGR n. 2188 del 12 dicembre 2022 la Regione, dando altresì atto che con DGR n. 1654 del 05/10/2022 era stato approvato il progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism - Per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" cofinanziato dal FUNT fondo capitale, con effetti sul Sistema informativo per il Turista SITUR e sull'implementazione e gestione di alcune delle forme di servizi previsti dalla riforma, ha approvato nuovi criteri attuativi aggiornati per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento, individuando le funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena, abrogando la precedente DGR 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", ad esclusione di quanto previsto dall'allegato 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", che sarà automaticamente abrogato con l'adozione di specifico atto di riforma di approvazione dell'immagine coordinata di tutti gli uffici IAT (IAT, IAT R, IAT DIFFUSI, IAT DIGITALI/PIATTAFORME MULTIMEDIALI, WELCOME ROOM).

Con la suddetta DGR n. 2188/2022 la Regione ha previsto, in considerazione del carattere fortemente innovativo della riforma, un periodo di sperimentazione di due anni a far data dal primo gennaio 2024 sino al 31.12.2025 con verifiche di andamento annuali.

Con la medesima DGR n. 2188/2022, inoltre, la Regione ha demandato a successivi atti del dirigente competente l'istituzione di un gruppo di lavoro permanente al fine di accompagnare il processo di sperimentazione del nuovo assetto organizzativo gestionale del Sistema dei servizi di Informazione e accoglienza Turistica della Regione Emilia-Romagna sino al 31 dicembre 2025.

Ai sensi della DGR n. 2188/2022 alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena, in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis della L.R. n. 4/2016, 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 LR4/2016 e ss.mm.ii.

Le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena sono inoltre chiamate a svolgere le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'art. 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis della L.R. n. 4/2016.

La DGR n. 2188/2022 ha quindi stabilito nello specifico che le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena:

1. declinano, integrano e modellano 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. riconoscono formalmente gli Uffici di Informazione e accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui al presente dispositivo come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;
3. comunicano 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 degli uffici avendo cura di distinguerli tra uffici riconosciuti ed ammessi a finanziamento nell'ambito dei bandi ad uopo predisposti per il Programma turistico di promozione locale e uffici riconosciuti, ma non ammessi a finanziamento; l'elenco dovrà mettere in evidenza eventuali nuove aperture, variazioni o cessazioni;
4. finanziano, nell'ambito dei Programmi di attività e con le risorse disponibili per l'attuazione dei Programmi Turistici di Promozione Locale, i progetti per gestione degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica regionale;
5. monitorano il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti e attivano, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti di cui al presente atto, così come eventualmente integrati dalle Destinazioni Turistiche e dal Territorio Turistico Bologna - Modena su almeno il 5% degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;
6. garantiscono, in collaborazione con la Regione e con APT Servizi Emilia Romagna che i siti di IAT e IAT R, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un'eventuale welcome room, assumano 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".

Nell'esercizio delle funzioni conferite la Città Metropolitana di Bologna e la Provincia di Modena, quali enti che compongono il Territorio Turistico Bologna – Modena, devono quindi procedere a 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.

Nel corso dell'iter di redazione criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento sono stati condivisi con i territori; in particolare, per ciò che attiene alla Provincia di Modena, si sono tenuti numerosi incontri singoli (in presenza e/o da remoto) e due incontri collettivi (da remoto) nelle date del 13 marzo 2023 e del 4 maggio 2023, che hanno avuto ampia partecipazione.

La bozza del testo recante i suddetti criteri è stata infine sottoposta all'approvazione degli organismi del Territorio Turistico Bologna – Modena, che l'hanno approvata, come da verbali dell'11 luglio 2023, acquisiti al prot. gen. n. 25837 e n. 25841 del 13 luglio 2023, recependosi anche le modifiche resesi necessarie per la correzione di errori nel recepimento della DGR n. 2188/2022.

È quindi necessario procedere all'approvazione del testo licenziato dai suddetti organismi, allegato al presente atto come parte integrante, e ciò mediante atto del Presidente della Provincia, ai sensi dell'art. 1, comma 55, della L. n. 56/2014 e dell'art. 8 dello Statuto, trattandosi di declinazione ed integrazione della disciplina regionale di cui alla DGR n. 2188/2022.

La Città Metropolitana di Bologna approverà il medesimo testo con proprio atto per quanto di competenza.

La responsabile del procedimento è la Dirigente del Servizio Affari Generali e Polizia provinciale, dott.ssa Gambarini Patrizia.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di " Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/> .

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail dpo-team@lepida.it oppure telefonicamente al numero 051/6338860.

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.

Il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

La Dirigente responsabile del Servizio interessato ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica in relazione al presente atto.

Per quanto precede,

IL PRESIDENTE DETERMINA

- 1) di approvare i "CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO" di cui al testo allegato, quale parte integrante e sostanziale del presente atto.

Il Presidente
BRAGLIA FABIO

(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)