



## Provincia di Modena

Area Amministrativa  
Affari generali e Polizia Provinciale  
Promozione e Qualificazione turistica del territorio

### Determinazione numero 1780 del 13/10/2023

#### **OGGETTO: PROCEDIMENTO DI CONFERMA DEL RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT DEL CIMONE) - PROVVEDIMENTO DI CONFERMA DEL RICONOSCIMENTO .**

Il Dirigente GAMBARINI PATRIZIA

#### PREMESSO CHE

La Legge Regionale n. 4 del 25/03/2016 “Ordinamento turistico regionale – Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7” all’art. 12 bis, così come aggiunto dall’art. 10 della L.R. n. 8 del 29/07/2021, ha previsto la possibilità in capo alla Città metropolitana di Bologna in funzione di Destinazione Turistica ed alla Provincia di Modena di costituire il Territorio turistico Bologna-Modena al fine di definire congiuntamente il Programma Annuale delle Attività Turistiche, che ricomprende le Linee strategiche programmatiche (anche denominate Linee di indirizzo pluriennali) per lo sviluppo dell’attività di promo-commercializzazione turistica, il Programma di promo-commercializzazione turistica, il Programma Turistico di Promozione Locale, relativo ai Servizi Turistici di base dei Comuni ed ai Progetti di Promozione Turistica di interesse locale.

Con propri atti la Regione ha stabilito 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).

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, così 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. 13 (come sostituito dall'art. 6 L.R. 28 luglio 2022, n. 9), sui servizi di accoglienza e di informazione turistica, che stabilisce che la Regione contribuisce alla gestione da parte dei comuni e delle unioni di comuni dei servizi di accoglienza turistica di cui all'articolo 4, comma 1, lettera a), attraverso i Programmi turistici di promozione locale e attraverso la realizzazione di strumenti informatici e dei necessari processi di digitalizzazione, e 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 con DGR n. 2188 del 12/12/2022 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 ed 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).

Con la suddetta DGR n. 2188/2022 la Regione ha ribadito che 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 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 state 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 P.T.P.L. 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 del Programma Turistico 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".

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 dall'01/01/2024 sino al 31/12/2025 con verifiche di andamento annuali.

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

Con atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023 questo ente ha approvato criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento ai sensi della DGR n. 2188/2022.

Parallelamente la Città Metropolitana di Bologna con atto del Sindaco n. 177 del 18/07/2023 ha approvato il medesimo testo.

Nei suddetti criteri era previsto il termine del 15 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al P.T.P.L. 2024 per l'invio al Territorio Turistico Bologna-Modena delle domande da parte dei Comuni e delle Unioni dei Comuni interessati alla procedura di riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico.

Nelle more dell'approvazione da parte degli Enti che compongono il Territorio Turistico Bologna-Modena dei criteri e delle modalità organizzative in questione, la Regione, a seguito al confronto interno al gruppo di lavoro, ha manifestato la necessità di meglio chiarire e declinare alcuni punti dell'allegato alla DGR n. 2188/2022, approvando con DGR n. 1223 del 17/07/2023 un testo coordinato comprendente le modifiche, per gran parte già recepite nel testo approvato con atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023, salvo alcuni inserimenti di ulteriore chiarimento e dettaglio.

Con determinazione numero 1291 del 24/07/2023 si è quindi provveduto all'approvazione della modulistica necessaria alla formulazione delle domande di riconoscimento, nonché di un testo coordinato per il recepimento degli inserimenti di cui alla DGR n. 1223/2023, quale strumento di supporto e chiarezza per i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica.

La suddetta disciplina prevedeva che 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, inviassero al Territorio Turistico Bologna-Modena richiesta di conferma del riconoscimento entro il 15 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dal ricevimento di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti; in ogni caso trova applicazione l'art 12 del Regolamento della provincia di Modena in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso in forza del quale per i procedimenti a iniziativa di parte il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della domanda.

Trascorso inutilmente il termine di 30 giorni senza che il Territorio Turistico Bologna-Modena 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.

La disciplina inoltre prevede che l'istruttoria venga curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale

#### VISTE

la domanda di conferma della qualifica dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio denominato IAT SESTOLA, situato presso il Comune di Sestola (MO), trasmessa dal Comune di Sestola e pervenuta al Protocollo Generale n. 32565 in data 13/09/2023, nonché le integrazioni assunte al Protocollo Generale n. 35467 del 09/10/2023 e n. 35240 del 06/10/2023;

#### CONSIDERATI

- gli esiti del sopralluogo effettuato in data 04/10/2023, come da verbale prot. n. 36382 del 13/10/2023;
- il contenuto della relazione istruttoria allegata alla presente quale parte integrante;

#### RITENUTI SUSSISTENTI

- **in regime transitorio** i presupposti di cui alla DGR n. 2188/2022, alla DGR n. 1223/2023, nonché all'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana di Bologna n. 177 del 18/07/2023, per l'adozione del provvedimento di conferma del riconoscimento, salvo quanto di seguito rilevato;

#### RILEVATO CHE

- l'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività afferenti all'aggiornamento di 30 ore su base annuale, al sistema di monitoraggio ed all'immagine coordinata richiamate nella relazione istruttoria allegata;

- nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025) in capo all'operatore 1, o ad altro operatore, dovrà sussistere, unitamente agli altri requisiti, il requisito della formazione specifica in materie turistiche derivante da titolo di studio e/o abilitazione di cui alla normativa sopra richiamata e l'ufficio dovrà averne dato tempestiva comunicazione, con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena), ai fini dell'istruttoria e del rilascio del nuovo provvedimento di conferma del riconoscimento in sostituzione del presente provvedimento rilasciato in regime transitorio;

- entro il 31/12/2023 dovrà essere trasmessa, con le stesse modalità della domanda, comunicazione del nominativo del secondo operatore comprovante il possesso dei requisiti per la copertura degli orari di apertura, in assenza della quale dovrà valutarsi la sussistenza dei presupposti per la revoca del presente provvedimento;

- qualsiasi modifica inerente ai requisiti di cui alla domanda presentata dovrà essere comunicata con le stesse modalità della domanda per le verifiche e l'istruttoria di competenza.

La responsabile del procedimento è la sottoscritta Dirigente del Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale.

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](mailto: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.

Per quanto precede,

#### DETERMINA

- 1) di **confermare in regime transitorio** il riconoscimento della **qualifica di ufficio di informazione e accoglienza turistica (IAT DEL CIMONE) in capo al soggetto richiedente** ai sensi e per gli effetti di cui alla DGR n. 2188/2022, alla DGR n. 1223/2023, nonché all'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana di Bologna n. 177 del 18/07/2023, come da relazione istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti, allegata quale parte integrante;
- 2) di dare atto che l'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività afferenti all'**aggiornamento di 30 ore su base annuale**, al sistema di monitoraggio ed all'immagine coordinata richiamate nella relazione istruttoria allegata;
- 3) di dare atto inoltre che nel **termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025)** dovrà sussistere in capo all'operatore 1 o ad altro operatore, unitamente agli altri requisiti, il requisito della formazione specifica in materie turistiche derivante da titolo di studio e/o abilitazione di cui alla normativa sopra richiamata e l'Ufficio dovrà averne dato tempestiva comunicazione, con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena), **ai fini dell'istruttoria e del rilascio del nuovo provvedimento di conferma del riconoscimento in sostituzione del presente provvedimento adottato in regime transitorio;**
- 4) di dare atto altresì che **entro il termine del 31/12/2023** l'ufficio dovrà trasmettere, con le stesse modalità della domanda, comunicazione del nominativo del secondo operatore comprovante il possesso dei requisiti per la copertura degli orari di apertura, **in assenza della quale dovrà valutarsi la sussistenza dei presupposti per la revoca del presente provvedimento;**
- 5) di dare atto infine che **qualsiasi modifica** inerente ai requisiti di cui alla domanda presentata **dovrà essere comunicata** con le stesse modalità della domanda per le verifiche e l'istruttoria di competenza;
- 6) di provvedere alla pubblicazione del presente atto sul sito della Provincia di Modena, "Amministrazione trasparente, Provvedimenti" come prescritto dal D.Lgs.n. 33/2013 e ai sensi dell'art.1 co.32 della L.n.190/2012 "e ss.mm.ii.;
- 7) di informare che contro il presente provvedimento può essere presentato ricorso giurisdizionale avanti al Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 giorni nonché ricorso straordinario al

Capo dello Stato entro 120 giorni; entrambi i termini decorrenti dalla comunicazione del presente atto all'interessato.

Il Dirigente  
GAMBARINI PATRIZIA

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

## **PROCEDIMENTO DI CONFERMA DELLA QUALIFICA DI UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT DEL CIMONE) - RELAZIONE ISTRUTTORIA**

Dall'esame della domanda di conferma della qualifica dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio denominato IAT SESTOLA, situato presso il Comune di Sestola (MO), trasmessa dal Comune di Sestola e pervenuta al Protocollo Generale n. 32565 in data 13/09/2023, e della documentazione alla stessa allegata, nonché dal verbale di sopralluogo effettuato in data 04/10/2023 (prot. n. 36382 del 13/10/2023) e dalle integrazioni assunte al Protocollo Generale n. 35467 del 09/10/2023 e n. 35240 del 06/10/2023, è risultato quanto segue.

L'ufficio è situato al piano terra del fabbricato sito in Comune di Sestola, Corso Umberto I n. 28 (nell'attesa che sia ultimato l'intervento di ristrutturazione della sede di Corso Umberto I n. 5), in luogo centrale posto nella parte iniziale dell'area del centro storico preclusa al traffico veicolare, ma servita da parcheggi posti nelle immediate vicinanze.

L'ufficio svolge l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale ed è gestito in forma diretta con personale dipendente dell'Ente.

L'ufficio fornisce informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito che è risultato coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni al momento previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

L'Ufficio fornisce assistenza ai turisti.

L'ufficio fornisce materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale negli orari di apertura.

L'ufficio fornisce assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura.

L'ufficio mette a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita.

L'ufficio è dotato di un account googlemybusiness.

L'ufficio fornisce attività di accoglienza coordinate dal Comune 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.

L'ufficio gestisce archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento.

L'ufficio vende pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

La dichiarazione di accessibilità resa in sede di domanda risulta coerente con gli esiti del sopralluogo.

La dichiarazione sulla sicurezza degli impianti e lo stato di manutenzione resa in sede di domanda risulta coerente con gli esiti del sopralluogo.

Essendo emersa un'incongruità tra la quantità di personale indicata in domanda e la sua turnazione rispetto agli orari di apertura, in sede di sopralluogo si è fatta la relativa verifica in contraddittorio ed è risultato che per mero errore materiale non era stato indicato in domanda il terzo addetto, con conseguente necessità di integrazione della medesima.

A seguito di integrazione la quantità di personale e la sua turnazione risultano adeguate rispetto agli orari di apertura ed ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni

precedenti, ciò tuttavia fino alla scadenza del contratto a tempo determinato (31/12/2023) in capo all'operatore 2.

Risultano rispettati gli standard minimi sulla quantità di personale, sulla turnazione e sugli orari di apertura previsti gli IAT.

L'articolazione oraria del servizio risulta coerente con la valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari.

Nelle ore di chiusura dell'ufficio è garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali.

Con riferimento al personale impiegato al front office i requisiti linguistici risultano sussistenti in capo ad entrambi gli operatori (per l'operatore 1 sono attestati per quanto riguarda la lingua inglese dal conseguimento della Laurea in lingue).

**L'ufficio risulta mancante del seguente requisito:**

**- requisito della formazione specifica in materie turistiche derivante da titolo di studio e/o abilitazione, in capo all'operatore 1.**

**La domanda reca la dichiarazione del Dirigente attestata le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte dell'operatore 1, dei requisiti previsti, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii.**

La normativa prevede la realizzazione per tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di momenti di aggiornamento di almeno 30 ore su base annuale con riferimento alle conoscenze relative alle risorse, ai servizi turistici, attestata da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, agli ambiti relativi a: risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento; eventi; mostre ed esposizioni temporanee; allestimenti museali permanenti; percorsi turistici tematici.

La normativa prevede inoltre che l'Ufficio debba **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.

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 che i Comuni/Unioni dei Comuni inviano annualmente al Territorio Turistico Bologna-Modena.

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 il Territorio Turistico Bologna-Modena.

L'Ufficio dovrà inoltre essere contraddistinto dalla **segnaletica di carattere regionale** contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna che sarà approvata 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.

Alla suddetta segnaletica deve essere affiancato il **logo/marchio del Territorio Turistico Bologna-Modena**.

Salvo quanto sopra espressamente indicato, sussistono pertanto i presupposti di cui alla DGR n. 2188/2022, alla DGR n. 1223/2023, nonché all'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana di Bologna n. 177 del 18/07/2023, per l'adozione del provvedimento di conferma del riconoscimento **in regime transitorio**, che dovrà dare atto di quanto segue:

- l'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività relative all'aggiornamento di 30 ore su base annuale, al sistema di monitoraggio e all'immagine coordinata;
- nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025) dovrà sussistere in capo all'operatore 1 o ad altro operatore il requisito, unitamente agli altri requisiti, della formazione specifica in materie turistiche derivante da titolo di studio e/o abilitazione di cui alla normativa sopra richiamata e l'Ufficio dovrà averne dato tempestiva comunicazione con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena) ai fini dell'istruttoria e del rilascio del nuovo provvedimento di conferma del riconoscimento in sostituzione del provvedimento rilasciato in regime transitorio;
- entro il 31/12/2023 l'ufficio dovrà trasmettere con le stesse modalità della domanda comunicazione del nominativo del secondo operatore comprovante il possesso dei requisiti, in assenza della quale dovrà valutarsi la sussistenza dei presupposti per la revoca del provvedimento;
- qualsiasi modifica inerente ai requisiti di cui alla domanda presentata dovrà essere comunicata con le stesse modalità della domanda per le verifiche e l'istruttoria di competenza.

La RUP

Patrizia Gambarini

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