



Provincia di Modena

IL PRESIDENTE

Atto numero 119 del 06/10/2025

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 MODIFICHE AL TESTO GIÀ APPROVATO CON ATTO DEL PRESIDENTE N. 131 DEL 19/07/2023 E MODIFICATO CON ATTO DEL PRESIDENTE N. 113 DEL 02/10/2024.

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 L. 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:

- 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 promozionalizzazione 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 all’art. 5, comma 3, lettera b) 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, demandando a successivi atti di 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 il Programma di promo-commercializzazione turistica ed il Programma Turistico di Promozione Locale, che ricomprende:

- 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, 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 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 competa 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 risultassero 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 BO-MO 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 ha quindi 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 e abrogando la precedente DGR n. 956/2005.

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 31/12/2025.

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 LR 4/2016 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 stabiliti 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 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, 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, hanno 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 l'atto recante 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 Metropolitano n. 177 del 18/07/2023 ha approvato il medesimo testo.

Nelle more dell'approvazione da parte degli Enti che compongono il Territorio Turistico Bologna-Modena del suddetto atto, 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.

Conseguentemente con DGR n. 1223 del 17/07/2023 la Regione ha ritenuto, per migliorare la leggibilità dell'atto, di approvare un testo coordinato comprendente tutte le modifiche.

Trattandosi di chiarimenti e declinazioni per gran parte già recepiti nel testo approvato con atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco Metropolitano n. 177 del 18/07/2023, salvo alcuni inserimenti di ulteriore chiarimento e dettaglio, si è condivisa l'opportunità di formare un testo coordinato che recepisce tali inserimenti, 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, approvato per ciò che attiene questo Ente con la determina n. 1291 del 24/07/2023 del Servizio Affari Generali e Polizia provinciale.

Al punto 1 della parte 2 dell'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento, in recepimento della normativa regionale di cui alla DGR n. 2188/2022 e ss.mm. e ii., si prevede che il Programma Turistico di Promozione Locale debba comprendere un ambito di attività (Ambito 1) relativo ai Servizi Turistici di base (Servizi di informazione ed accoglienza e Attività di animazione ed intrattenimento) ed un ambito (Ambito 2) relativo alle iniziative di promozione locale.

Al medesimo punto si prevede inoltre che il Territorio Turistico Bologna-Modena nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60% delle risorse e debba destinare all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni fino a un massimo del 50% del budget, dovendo inoltre utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).

La Regione, nelle more dell'applicazione delle richiamate disposizioni di cui alla DGR n. 2188/2022 e ss.mm.e ii. ha chiarito, dandone recente conferma con comunicazione prot. n. 29169 del 26/08/2024, che nell'Ambito 1 debba appunto espressamente distinguersi tra Servizi di base di

informazione ed accoglienza e Servizi di base relativi ad animazione e intrattenimento e che le previsioni sul computo del budget debbano intendersi riferite ai soli Servizi Turistici di base relativi a informazione e accoglienza.

Conseguentemente secondo le previsioni regionali il Territorio Turistico Bologna-Modena:

a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL, come visto, il budget massimo del 60%;

b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica (ambito 1) fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a);

c) deve utilizzare, nell'ambito del budget definito al precedente punto b), una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse economiche per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).

È risultato quindi necessario modificare l'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con precedente atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023, al fine di recepire l'interpretazione data dalla Regione alle previsioni di cui alla DGR n. 2188/2022 e ss.mm.e ii. e stabilire, con riferimento al requisito della sovracomunalità previsto per l'ammissibilità a finanziamento, la proroga al 2025 del regime di deroga per gli uffici del territorio modenese, già previsto per il 2024, oltre a correggere alcuni errori materiali contenuti nel precedente testo.

Le modifiche sono state condivise con i territori e che la bozza del testo recante le modifiche è stata infine sottoposta all'esame degli organismi del Territorio Turistico Bologna – Modena, che l'hanno approvata nelle rispettive sedute del 09/09/2024, come da verbali acquisiti al prot. gen. n. 30994 e n. 30995 del 10/09/2024.

Conseguentemente con Atto del Presidente n. 113 del 02/10/2024 si è proceduto all'approvazione del testo licenziato dai suddetti organismi.

Con riferimento al requisito della sovracomunalità, al punto 2.1 del punto 2 della parte seconda dell'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento, laddove vengono stabiliti i requisiti minimi per l'ammissibilità a finanziamento degli interventi, si prevede che il progetto candidato a valere sul Programma turistico di promozione locale debba avere valenza sovracomunale e che tale requisito della valenza sovracomunale del progetto si intende soddisfatto con la presentazione della domanda di contributo tramite uno IAT R con RL quale soggetto capofila per tutti gli altri uffici di quello che viene così a costituire un comprensorio turistico del Territorio Turistico, secondo le modalità di cui all'avviso pubblico per l'anno di riferimento.

Tale previsione, tuttavia, per l'accesso al PTPL 2024 e al PTPL 2025 ha trovato applicazione solo per gli uffici del territorio della Città Metropolitana, non avendo gli uffici del territorio modenese completato il processo di riorganizzazione cui tende la riforma, anche in mancanza attualmente di un sistema normativo atto a riformare le Redazioni Locali da parte della Regione.

Conseguentemente l'ultimo comma del medesimo punto 2.1 ha espressamente previsto la deroga del requisito della sovracomunalità per gli uffici del territorio modenese con riferimento all'anno 2024 e all'anno 2025, come in precedenza accennato.

Il processo di applicazione della disciplina soprarichiamata ha tuttavia evidenziato la necessità che il richiamato requisito della sovracomunalità, così come sopra declinato, venga riformulato, in modo da semplificare la complessità gestionale da parte degli Uffici del territorio e degli Enti di Area vasta.

In particolare, si ritiene opportuno modificare tale requisito, prevedendo che ogni singolo ufficio possa presentare domanda in autonomia, e che il requisito della sovracomunalità si intenda soddisfatto qualora dal progetto emerga chiaramente la collaborazione dell'Ufficio che presenta la

domanda con l'Ufficio IAT Reservation e sede di Redazione Locale (c.d. HUB) del territorio di riferimento (c.d. Ambito).

Tale modifica consente di uniformare l'applicazione del requisito e in particolar modo semplificare le attività degli Uffici dei singoli territori per la presentazione delle candidature sul PTPL, nonché semplificare l'istruttoria ed il procedimento di approvazione del PTPL, nel contempo consentendo il raggiungimento dell'obiettivo di costituire e mantenere una rete capillare di punti informativi strettamente connessi al proprio territorio attraverso l'HUB, garantendo un raccordo a livello provinciale tramite le redazioni centrali di Bologna e Modena.

Le modifiche sono state condivise con i territori e la bozza del testo recante le modifiche è stata infine discussa e licenziata dal Tavolo di Concertazione e dalla Cabina di Regia nelle rispettive sedute del 24/09/2025, come da verbali ed allegati acquisiti al prot. gen. n. 33850 e n. 33852 del 06/10/2025, dopo essere stata presentata alla Consulta provinciale del Turismo di Modena nella seduta del 15/09/2025.

Si ritiene quindi di procedere all'approvazione del testo recante "CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO" di cui all'allegato 1 parte integrante e sostanziale del presente atto, che reca le modifiche al testo, già approvato con Atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023 e modificato con Atto del Presidente n. 113 del 02/10/2024, evidenziate nel testo comparato allegato 2, pure parte integrante e sostanziale del presente atto.

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

Il responsabile del procedimento è il Dirigente del Servizio Affari Generali e Polizia provinciale, dott. Luca Gozzoli.

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.

Il Dirigente responsabile del Servizio interessato ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica in relazione al presente atto, ai sensi dell'articolo 147 bis del Testo Unico degli Enti Locali.

Per quanto precede,

IL PRESIDENTE DISPONE

- 1) Di approvare "CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO" di cui all'allegato 1 parte integrante e sostanziale del presente atto, che reca le modifiche al testo, già approvato con Atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023 e

modificato con Atto del Presidente n. 113 del 02/10/2024, evidenziate nel testo comparato allegato 2, pure parte integrante e sostanziale del presente atto.

- 2) 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..

Il Presidente
BRAGLIA FABIO

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



TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA. CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO

PREMESSA

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

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

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

Il Territorio Turistico Bologna-Modena esercita tale funzione, come di seguito specificato.

MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE

PARTE PRIMA

1. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Funzioni della Regione Emilia-Romagna

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

Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena

Al Territorio Turistico Bologna-Modena è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative:

- a) all'organizzazione della promo-commercializzazione turistica, in particolare attraverso la realizzazione dei Programmi di attività, di cui all'art. 6 della LR 4/2016 e ss.mm.ii ;
- b) al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della LR 4/2016 e ss.mm.ii.

Il Territorio Turistico Bologna-Modena svolge le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis.

Nello specifico, con la citata DGR 2188/2022 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta al Territorio Turistico Bologna-Modena:

1. declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza;
2. riconoscere formalmente gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui alla citata DGR 2188/2022 come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;
3. comunicare al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura 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. finanziare, 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. monitorare il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti, e attivare, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti previsti dalla DGR 2188/2002, eventualmente con successiva integrazione da parte del Territorio Turistico Bologna–Modena, delle previsioni regionali, su almeno il 5% degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;
6. garantire, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con APT Servizi, che i siti di IAT-R e IAT, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un'eventuale Welcome room, assumano struttura, modalità di esposizione dell'informazione e 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”.

Funzioni dei Comuni:

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

2. NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE

Con la riforma regionale si supera la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT), di cui alla previgente DGR 956/2005, a favore di un sistema più dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

ART. 1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

a) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA RESERVATION – IATR

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

Svolgono, oltre all'attività core degli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di cui al successivo comma, funzione di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. Tale attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente¹.

Gli IAT R svolgono i seguenti servizi:

1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente afferente al SITur o ad esso collegato, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto “Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
2. forniscono assistenza ai turisti;
3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
6. sono dotati di un account googlemybusiness²;
7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE);
9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente;

¹ Art. 21 LR 7/2003

² Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

11. prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi ecc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;
12. sono sedi o sono convenzionati con sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).

b) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT

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

Gli IAT svolgono i medesimi servizi degli IATR ad eccezione dei punti 11 e 12 di cui al precedente comma a. In particolare, gli IAT:

1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
2. forniscono assistenza ai turisti;
3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
6. sono dotati di un account googlemybusiness³;
7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE);
9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

³ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

c) IAT DIGITALI

Obiettivi della rete di IAT Digitali:

- integrare la rete degli IATR e degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

Gli IAT Digitali possono essere:

- a) totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori;
- b) piattaforme multimediali, app o web-app

che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti.

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

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

d) WELCOME ROOM

Obiettivi della rete di Welcome room:

- integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

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

e) IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

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

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

ART. 2 REQUISITI MINIMI PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

2.1 IAT R E IAT

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

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

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

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

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

Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico:

- ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni)
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) IAT R aperto tutti i giorni e IAT un giorno di chiusura infrasettimanale (non festivo)
- periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura di almeno 6 ore giornaliere, con possibilità di orario spezzato o orario continuato

Personale: la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti. Fatti salvi i seguenti standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura.

Standard minimi sulla quantità di personale

- per lo IAT R presenza quotidiana di almeno 2 persone contemporaneamente quantomeno nei periodi di massima affluenza
- per lo IAT presenza quotidiana di almeno 1 persona anche nei periodi di massima affluenza

Requisiti relativi al personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

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

- **Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo**, ed equipollenti; ovvero:
- laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in **Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia**, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti “Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi”, e “Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi” pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233; ovvero:
- **Master** universitario di I o II livello in materia di turismo; ovvero:

- abilitazione all'esercizio dell'attività di **direttore tecnico di agenzia di viaggi** e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi); ovvero:
 - Abilitazione ad una delle **professioni turistiche** riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii ovvero:
 - **Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo** (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);
2. Essere in possesso di una **certificazione pari o superiori al livello B2** del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:

3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;
4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;
5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera;

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

- laurea triennale o magistrale in lingue;
- ovvero:
- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.
- ovvero:
- diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi

Potranno essere presentate eventuali diverse attestazioni linguistiche di pari livello, ammesse in base a quanto previsto dalle disposizioni regionali, sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm.ii.

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

Nel caso in cui il personale addetto sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni

assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti punti, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii.

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

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

IAT R

I sopracitati requisiti obbligatori per gli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre ad essere richiesto il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

2.1.2 MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare 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.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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. Fatti salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 2.6.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

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

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024, per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

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

2.1.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO

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

Tipologia di accesso: turista/operatore.

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

Ambito territoriale di interesse: locale/regionale/altro.

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

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

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

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.

2.2 IAT DIGITALI (TOTE E PIATTAFORME MULTIMEDIALI)

TOTEM

Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono:

- autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza;
- collegamento obbligatorio alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;
- strutture resistente all'urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale;
- monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico;
- Pc interno con controllo da remoto;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- navigazione all'interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l'inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo.

PIATTAFORMA MULTIMEDIALE

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

- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti;
- informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese;

- piattaforme multimediali che permettano l'aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi;
- piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience;
- ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità;
- nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID.

Localizzazione Totem:

I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono essere inoltre posizionati all'interno delle Welcome room. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all'utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell'ambiente circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetto di luminosità).

Accessibilità:

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

Set di informazioni obbligatorie

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

2.2.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzi in un totem sia che si sostanzi in una piattaforma multimediale, dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

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

2.2.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI (totem e piattaforme multimediali)

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Digitale devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali.

I dati minimi richiesti per i totem e le piattaforme multimediali sono:

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

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

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

2.3 WELCOME ROOM

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

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

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

Apertura: gli orari di apertura di una Welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura.

Tetti minimi di apertura al pubblico:

- ufficio aperto almeno nei periodi di massima affluenza
- periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni
- nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura almeno 6 giorni la settimana di cui obbligatori sabato e domenica con orario di almeno 8 ore giornaliere

REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

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

- Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video;
- dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti;
- arredi atti a consentire la consultazione dei materiali;
- dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet;
- connettività wifi ad utilizzo gratuito.
- collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";
- account googlemybusiness⁴.

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

2.3.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

⁴ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

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

2.3.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome room devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo del monitor.

I dati minimi richiesti sono:

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

2.4 REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNO IAT DIFFUSO

- Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile sulla base di quanto stabilito dal presente atto nella sezione dedicata agli IAT diffusi;
- completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato;
- collegamento internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/ turista e ancor meglio connettività wifi ad utilizzo gratuito;
- account googlemybusiness⁵;

Localizzazione: sedi di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso le sedi di associazioni di promozione sociale costituite secondo la normativa vigente e regolarmente in attività.

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

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

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

⁵ Account gratuito secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1223/2023.

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

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

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

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

2.4.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO IAT DIFFUSO

I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo.

Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi.

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

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

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

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

Obblighi in capo agli esercizi aderenti:

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

Controlli e revoca dei benefici

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

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

2.4.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

- Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per lingua di contatto:
italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro
- Modalità e tempi di rilevazione: i dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente al Territorio Turistico Bologna-Modena per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta del Territorio Turistico Bologna-Modena e/o della Regione.

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

2.5 IMMAGINE COORDINATA

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

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

2.5 bis SITI INTERNET

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

2.6 CONTROLLI

Il Territorio Turistico Bologna-Modena, su base annuale, ha l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare le dichiarazioni sostitutive di notorietà per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente atto, come segue:

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

Nel caso in cui si rilevi il mancato rispetto anche di un solo requisito, il Territorio Turistico Bologna-Modena assegna al Comune o all'Unione dei Comuni competente un congruo termine perentorio entro il quale regolarizzare la propria posizione decorso inutilmente il quale, il Territorio Turistico Bologna-Modena dovrà disporre l'atto di revoca e comunicarlo

tempestivamente al Comune o all'Unione dei Comuni territorialmente competenti oltre che al Settore competente della Regione Emilia-Romagna.

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

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

2.7 CHIUSURA UFFICI (IATR, IAT, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un ufficio (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 7 giorni dalla cessazione del servizio, al Territorio Turistico Bologna- Modena, pena la revoca del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di effettiva apertura, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura sia inferiore al 50% della spesa ammessa il contributo sarà revocato integralmente.

Nel caso di trasferimento di un Ufficio (IATR, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 30 giorni dal trasferimento al Territorio Turistico Bologna-Modena. Nella suddetta comunicazione l'ente competente per l'ufficio oggetto della comunicazione dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente atto, pena la revoca del riconoscimento e del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di apertura in presenza dei requisiti, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura di presenza dei requisiti sia inferiore al 50% della spesa ammessa, il contributo sarà revocato integralmente.

PARTE SECONDA

1. SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dal Territorio Turistico Bologna-Modena tramite un bando finanziato con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii.

In questo contesto il Programma Turistico di Promozione Locale deve comprendere ambiti di attività:

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

Il Territorio Turistico Bologna-Modena:

- a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60%;
- b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica (ambito 1) fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a);
- c) deve utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica, per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).

2. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA - MODENA

Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori recepiti dal Territorio Turistico Bologna- Modena al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto.

2.1 REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI:

1. l'ufficio (IAT R/IAT, IAT Digitale, IAT Diffuso, Welcome room) deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto;
2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12);
3. il progetto deve essere inserito all'interno di un ambito turistico riconosciuto e coerente con la programmazione del Territorio Turistico Bologna-Modena con soggetto capofila (c.d. HUB) un ufficio IAT R con funzione di Redazione Locale, secondo le previsioni di cui all'avviso pubblico per l'anno di riferimento;
4. nel caso di uffici a valenza sovracomunale va dimostrata la dimensione sovracomunale del servizio, attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o le Unioni dei Comuni facenti parte di un comprensorio turistico riconosciuto e coerente con la programmazione della Destinazione Turistica o del Territorio Turistico Bologna-Modena territorialmente competente. Dovranno essere indicati gli estremi del protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo al Territorio Turistico Bologna-Modena svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni.

2.2 MISURA DEL FINANZIAMENTO:

Il finanziamento, concesso dal Territorio Turistico Bologna-Modena ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito "Servizi Turistici di base dei Comuni" del PTPL, non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento.

L'importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di ufficio potrà risultare fino alle seguenti soglie massime:

- IAT R/IAT fino a un massimo di € 100.000,00;
- IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000,00;
- Welcome room fino a un massimo di € 15.000,00;
- IAT Diffuso fino a un massimo di € 10.000,00;

Si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione del valore minimo e massimo delle spese ammissibili per progetto.

2.3 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT R/IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM

2.3.1 IAT R/IAT

Tipologia spese ammesse:

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

Tipologia di spese non ammesse:

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

2.3.2 IAT DIGITALE (totem o piattaforma multimediale):

Tipologia di Spese ammesse:

- canoni di locazione totem multimediali;
- canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canoni per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica;
- spese software house;
- spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali;
- spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività internet;

- spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione;
- spese per traduzioni;
- spese di grafica.

Tipologia di spese non ammesse:

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

2.3.3 WELCOME ROOM

Tipologia di spese ammesse:

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

Tipologia di spese non ammesse:

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

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

2.3.4 IAT DIFFUSI

Tipologia di spese ammesse a finanziamento:

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

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

Tipologia di spese non ammesse:

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

2.4 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL:

A rendicontazione dei progetti finanziati, il Territorio Turistico Bologna-Modena richiede ai beneficiari per ciascuna tipologia di ufficio il seguente set minimo di informazioni:

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

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

3. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E LORO FINANZIAMENTO.

La Riforma di cui al presente atto avrà un periodo di sperimentazione di due anni ossia verrà compiutamente applicata a valere sui Programmi di Promozione Locale 2024 e 2025, con verifiche di andamento annuale e dovrà procedere coordinandosi e attenendosi alle indicazioni previste dall'implementazione del Progetto "Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" e essere con esso interconnesso.

Al fine di inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere il Territorio Turistico Bologna-Modena a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione, in concomitanza

con la rendicontazione dei programmi PTPL, dovrà inviare al competente Settore regionale la seguente documentazione:

- Relazione descrittiva del processo di applicazione della riforma sul territorio di propria competenza comprensivo della mappatura degli uffici (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) che evidenzia le modifiche rispetto all'ultimo anno di attuazione pre-riforma (2023);
- Dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali del Territorio Turistico Bologna–Modena e da specifico atto del dirigente del Settore competente in materia di turismo della Regione Emilia-Romagna.
- Prospetto che evidenzia:
 - Spesa imputata al PTPL (in valore assoluto e in percentuale) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016;
 - Spesa imputata all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni e delle Unioni del PTPL (in valore assoluto e in percentuale) sul totale di quanto imputato al PTPL;
 - Spesa imputata per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale, Welcome room) sul totale delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni.

TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA. CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO	TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA. CRITERI E MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PER IL LORO FINANZIAMENTO
PREMESSA Il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica deve rispondere oggi ai nuovi e mutati bisogni del turista, che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. In questo mutato contesto la maggior parte del lavoro degli operatori degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica, è caratterizzato da una preponderanza di attività di back office che consta nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi. La riforma regionale dei criteri e delle modalità organizzative per l'istituzione, il riconoscimento e il funzionamento del sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica approvata con DGR 2188/2022 si è prefissa di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori e di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema da realizzare attraverso una devoluzione verso altre forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale. La riforma regionale ha demandato alla competenza delle Destinazioni turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di declinare, integrare e modellare i criteri e le modalità organizzative per la gestione dei	PREMESSA Il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica deve rispondere oggi ai nuovi e mutati bisogni del turista, che spesso arriva a destinazione con un viaggio già programmato nei minimi dettagli grazie alla moltitudine di risorse disponibili in rete. In questo mutato contesto la maggior parte del lavoro degli operatori degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica, è caratterizzato da una preponderanza di attività di back office che consta nell'organizzazione delle risorse, dei canali e degli strumenti informativi. La riforma regionale dei criteri e delle modalità organizzative per l'istituzione, il riconoscimento e il funzionamento del sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica approvata con DGR 2188/2022 si è prefissa di rispondere alle mutate e diversificate esigenze dei turisti e dei visitatori e di determinare un processo graduale di semplificazione e razionalizzazione del sistema da realizzare attraverso una devoluzione verso altre forme organizzative, una maggiore propensione alla digitalizzazione dei servizi e una conseguente forte implementazione dell'efficacia, efficienza ed economicità del sistema sul territorio regionale. La riforma regionale ha demandato alla competenza delle Destinazioni turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena di declinare, integrare e modellare i criteri e le modalità organizzative per la gestione dei

servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento.	servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento.
Il Territorio Turistico Bologna-Modena esercita tale funzione, come di seguito specificato.	Il Territorio Turistico Bologna-Modena esercita tale funzione, come di seguito specificato.
MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE	MODALITÀ PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO E IL FINANZIAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA AFFERENTI AL SISTEMA REGIONALE
PARTE PRIMA	PARTE PRIMA
1. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	1. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
<u>Funzioni della Regione Emilia-Romagna</u>	<u>Funzioni della Regione Emilia-Romagna</u>
Programma e coordina le attività e le iniziative turistiche, anche attraverso l'emanazione di atti d'indirizzo nei confronti dei soggetti dell'organizzazione turistica regionale e locale; in particolare, approva i criteri e le modalità di istituzione, riconoscimento, funzionamento e finanziamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica.	Programma e coordina le attività e le iniziative turistiche, anche attraverso l'emanazione di atti d'indirizzo nei confronti dei soggetti dell'organizzazione turistica regionale e locale; in particolare, approva i criteri e le modalità di istituzione, riconoscimento, funzionamento e finanziamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica.
<u>Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena</u>	<u>Funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena</u>
Al Territorio Turistico Bologna-Modena è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative:	Al Territorio Turistico Bologna-Modena 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 ;	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	b) al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in

coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della LR 4/2016 e ss.mm.ii. Il Territorio Turistico Bologna-Modena svolge le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis. Nello specifico, con la citata DGR 2188/2022 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta al Territorio Turistico Bologna-Modena: 1. declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza; 2. riconoscere formalmente gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui alla citata DGR 2188/2022 come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali; 3. comunicare al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura 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. finanziare, 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	coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della LR 4/2016 e ss.mm.ii. Il Territorio Turistico Bologna-Modena svolge le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'articolo 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis. Nello specifico, con la citata DGR 2188/2022 la Regione Emilia-Romagna ha stabilito che spetta al Territorio Turistico Bologna-Modena: 1. declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza; 2. riconoscere formalmente gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti di cui alla citata DGR 2188/2022 come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali; 3. comunicare al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento PTPL ambito di attività 1, la mappatura 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. finanziare, 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. monitorare il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti, attivare, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti previsti dalla DGR 2188/2002, eventualmente con successiva integrazione da parte del Territorio Turistico Bologna–Modena, delle previsioni regionali, su almeno il 5% degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti; 6. garantire, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con APT Servizi, che i siti di IAT-R e IAT, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un’eventuale Welcome room, assumano struttura, modalità di esposizione dell’informazione e 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”.	Informazione e Accoglienza Turistica regionale; 5. monitorare il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti, attivare, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti previsti dalla DGR 2188/2002, eventualmente con successiva integrazione da parte del Territorio Turistico Bologna–Modena, delle previsioni regionali, su almeno il 5% degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti; 6. garantire, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna e con APT Servizi, che i siti di IAT-R e IAT, gli IAT Digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un’eventuale Welcome room, assumano struttura, modalità di esposizione dell’informazione e 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”.
<u>Funzioni dei Comuni:</u> 1. gestire i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l’individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente; 2. gestire il processo di ingegnerizzazione e digitalizzazione attraverso il quale i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica aumentano gli standard di innovazione tecnologica, mediante la realizzazione di IAT digitali/piattaforma multimediali e Welcome room; 3. incentivare e coordinare gli IAT diffusi e stipulare gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.	<u>Funzioni dei Comuni:</u> 1. gestire i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica in forma diretta o in forma indiretta attraverso l’individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente; 2. gestire il processo di ingegnerizzazione e digitalizzazione attraverso il quale i servizi di Informazione e Accoglienza Turistica aumentano gli standard di innovazione tecnologica, mediante la realizzazione di IAT digitali/piattaforma multimediali e Welcome room; 3. incentivare e coordinare gli IAT diffusi e stipulare gli accordi necessari per lo svolgimento delle loro attività.

2. NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE

Con la riforma regionale si supera la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT), di cui alla previgente DGR 956/2005, a favore di un sistema più dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

ART. 1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

a) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA RESERVATION – IATR

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

Svolgono, oltre all'attività core degli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di cui al successivo comma, funzione di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. Tale attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente¹.

Gli IAT R svolgono i seguenti servizi:

2. NUOVA CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA REGIONALE

Con la riforma regionale si supera la distinzione fra Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e Uffici di Informazione Turistica (UIT), di cui alla previgente DGR 956/2005, a favore di un sistema più dinamico e flessibile volto a diversificare le scelte organizzative in rapporto alle esigenze e alle caratteristiche dell'ambito territoriale interessato.

ART. 1 TIPOLOGIE DEGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

a) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA RESERVATION – IATR

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

Svolgono, oltre all'attività core degli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) di cui al successivo comma, funzione di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. Tale attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente¹.

Gli IAT R svolgono i seguenti servizi:

1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente afferente al SITur o ad esso collegato, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna"; 2. forniscono assistenza ai turisti; 3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura; 4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura; 5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita; 6. sono dotati di un account googlemysbusiness²; 7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità; 8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE); 9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;	1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente afferente al SITur o ad esso collegato, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna"; 2. forniscono assistenza ai turisti; 3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura; 4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura; 5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita; 6. sono dotati di un account googlemysbusiness²; 7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall'Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità; 8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE); 9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;
---	---

10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente; 11. prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi ecc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento; 12. sono sedi o sono convenzionati con sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).	10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente; 11. prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi ecc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento; 12. sono sedi o sono convenzionati con sedi di Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico Regionale (SITur).
b) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT Gli IAT, uffici di informazione e accoglienza turistica, sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente. <u>Gli IAT svolgono i medesimi servizi degli IATR ad eccezione dei punti 11 e 12 di cui al precedente comma a. In particolare, gli IAT:</u> 1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";	b) UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - IAT Gli IAT, uffici di informazione e accoglienza turistica, sono articolazioni operative dei Comuni e delle Unioni dei Comuni e svolgono l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale. Possono essere gestiti in forma diretta con personale dipendente dell'Ente o in forma concorrente con l'individuazione di un soggetto gestore nel rispetto della normativa vigente. <u>Gli IAT svolgono i medesimi servizi degli IATR ad eccezione dei punti 11 e 12 di cui al precedente comma a. In particolare, gli IAT:</u> 1. forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna";

2. forniscono assistenza ai turisti; 3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura; 4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura; 5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita; 6. sono dotati di un account googlemybusiness³; 7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall’Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità; 8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE); 9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento; 10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente. c) IAT DIGITALI Obiettivi della rete di IAT Digitali: • integrare la rete degli IATR e degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o	2. forniscono assistenza ai turisti; 3. forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura; 4. forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura; 5. mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita; 6. sono dotati di un account googlemybusiness³; 7. possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall’Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità; 8. possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT MOBILE); 9. possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento; 10. possono vendere pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente. c) IAT DIGITALI Obiettivi della rete di IAT Digitali: • integrare la rete degli IATR e degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o
--	--

comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office; • garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico; • fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio; • sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico; • sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista. Gli IAT Digitali possono essere: a) totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori; b) piattaforme multimediali, app o web-app che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti. In entrambi i casi gli IAT Digitali forniscono in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico-culturale relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo a: monumenti, musei, manifestazioni, eventi, orari del trasporto pubblico, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento. Il totem multimediale può configurarsi come una struttura chiusa verticale, a colonna, che si compone di un monitor professionale ad alta definizione in grado di mostrare contenuti digitali. La struttura del totem può assumere forme strutturali macro nel caso di allocazioni in spazi di grande flusso, quali aeroporti, stazioni ferroviarie, ecc. d) WELCOME ROOM Obiettivi della rete di Welcome room:	comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office; • garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico; • fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio; • sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico; • sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista. Gli IAT Digitali possono essere: a) totem multimediali interattivi, a diretto utilizzo di turisti e visitatori; b) piattaforme multimediali, app o web-app che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti. In entrambi i casi gli IAT Digitali forniscono in tempo reale informazioni di pubblica utilità e notizie di carattere turistico-culturale relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo a: monumenti, musei, manifestazioni, eventi, orari del trasporto pubblico, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento. Il totem multimediale può configurarsi come una struttura chiusa verticale, a colonna, che si compone di un monitor professionale ad alta definizione in grado di mostrare contenuti digitali. La struttura del totem può assumere forme strutturali macro nel caso di allocazioni in spazi di grande flusso, quali aeroporti, stazioni ferroviarie, ecc. d) WELCOME ROOM Obiettivi della rete di Welcome room:
--	--

- integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

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

e) IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

- integrare il sistema istituzionale in territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile;
- fornire informazione sul patrimonio storico culturale, sulle attività e i servizi turistici presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;

- integrare la rete degli IAT prioritariamente ma non esclusivamente nei territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile o comunque non giustificato da un adeguato numero di accessi a front office;
- garantire un sistema dinamico di informazione turistica anche in spazi con grandi flussi turistici dove non sarebbe possibile, né tanto meno sostenibile dal punto di vista economico, la presenza di uno IAT aperto al pubblico;
- fornire ampia informazione multilingue sul patrimonio, le attività e i servizi turistici, presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;
- sfruttare tutte le potenzialità della tecnologia 4.0 per migliorare l'esperienza del turista.

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

e) IAT DIFFUSI

Obiettivi della rete degli IAT diffusi:

- integrare il sistema istituzionale in territori dove il mantenimento di un ufficio aperto al pubblico risulta economicamente non sostenibile;
- fornire informazione sul patrimonio storico culturale, sulle attività e i servizi turistici presenti sul territorio;
- sostenere la vocazione turistica dei piccoli borghi e delle località a basso impatto antropico;

- arricchire le conoscenze degli operatori del comparto turistico, commerciale e artigiano in merito alle ricchezze turistiche, culturali, alle tradizioni e ai prodotti tipici del proprio territorio al fine di sensibilizzarli e renderli protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

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

ART. 2 REQUISITI MINIMI PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

2.1 IAT R E IAT

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

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

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

Tipologia dei locali: non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e

- arricchire le conoscenze degli operatori del comparto turistico, commerciale e artigiano in merito alle ricchezze turistiche, culturali, alle tradizioni e ai prodotti tipici del proprio territorio al fine di sensibilizzarli e renderli protagonisti attivi del sistema dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

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

ART. 2 REQUISITI MINIMI PER L'ISTITUZIONE, IL RICONOSCIMENTO, IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA-MODENA

2.1 IAT R E IAT

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

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

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

Tipologia dei locali: non sono previsti vincoli in termini di allestimento dei locali e

attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista. Apertura: l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura e della valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali. L'ufficio deve attivare un account, gratuito, googlemybusiness. Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico: • ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni) • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) IAT R aperto tutti i giorni e IAT un giorno di chiusura infrasettimanale (non festivo) • periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura di almeno 6 ore giornaliere, con possibilità di orario spezzato o orario continuato Personale: la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti. Fatti salvi i seguenti standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura. <u>Standard minimi sulla quantità di personale</u> • per lo IAT R presenza quotidiana di almeno 2 persone contemporaneamente quantomeno nei periodi di massima affluenza	attrezzature purché essi siano funzionali all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza al turista. Apertura: l'articolazione oraria del servizio è decisa dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura e della valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari. Nelle ore di chiusura dell'ufficio deve essere garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali. L'ufficio deve attivare un account, gratuito, googlemybusiness. Tetti minimi di apertura al pubblico e orari di apertura al pubblico: • ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni) • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) IAT R aperto tutti i giorni e IAT un giorno di chiusura infrasettimanale (non festivo) • periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura di almeno 6 ore giornaliere, con possibilità di orario spezzato o orario continuato Personale: la quantità di personale e la sua turnazione devono essere adeguate ai flussi turistici e valutate anche sulla base dello storico degli accessi al front office negli anni precedenti. Fatti salvi i seguenti standard minimi sulla quantità di personale e sugli orari di apertura. <u>Standard minimi sulla quantità di personale</u> • per lo IAT R presenza quotidiana di almeno 2 persone contemporaneamente quantomeno nei periodi di massima affluenza
---	---

- per lo IAT presenza quotidiana di almeno 1 persona anche nei periodi di massima affluenza

Requisiti relativi al personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:
 - **Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo**, ed equipollenti; ovvero:
 - laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in **Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia**, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi", e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233; ovvero:
 - **Master** universitario di I o II livello in materia di turismo; ovvero:
 - abilitazione all'esercizio dell'attività di **direttore tecnico di agenzia di viaggi** e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

- per lo IAT presenza quotidiana di almeno 1 persona anche nei periodi di massima affluenza

Requisiti relativi al personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:
 - **Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo**, ed equipollenti; ovvero:
 - laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in **Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia**, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi", e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233; ovvero:
 - **Master** universitario di I o II livello in materia di turismo; ovvero:
 - abilitazione all'esercizio dell'attività di **direttore tecnico di agenzia di viaggi** e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero: - Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii ovvero: - Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere); 2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera. <u>Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:</u> 3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento; 4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese; 5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera; I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli: - laurea triennale o magistrale in lingue; ovvero: - abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.	ovvero: - Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii ovvero: - Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere); 2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera. <u>Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:</u> 3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento; 4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese; 5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera; I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli: - laurea triennale o magistrale in lingue; ovvero: - abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.
---	---

ovvero: - diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi Potranno essere presentate eventuali diverse attestazioni linguistiche di pari livello, ammesse in base a quanto previsto dalle disposizioni regionali, sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm.ii. Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto. Nel caso in cui il personale addetto sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti punti, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse, ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:	ovvero: - diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi Potranno essere presentate eventuali diverse attestazioni linguistiche di pari livello, ammesse in base a quanto previsto dalle disposizioni regionali, sulla base della DGR 2188/2022 e ss.mm.ii. Nel caso in cui il personale già impiegato, sulla base di specifico contratto tra il Comune o l'Unione dei Comuni e il soggetto gestore, non possieda, alla data di adozione del presente atto, i requisiti previsti ai precedenti punti potrà proseguire lo svolgimento delle attività, in regime transitorio, sino alla naturale scadenza del contratto. Nel caso in cui il personale addetto sia personale di ruolo del Comune o dell'Unione dei Comuni territorialmente competente, già impiegato presso l'ufficio, sarà onere del dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del personale, dei requisiti previsti ai precedenti punti, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse, ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:
---	---

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

IAT R

I sopracitati requisiti obbligatori per gli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre ad essere richiesto il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

2.1.2 MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare 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.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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. Fatti

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

IAT R

I sopracitati requisiti obbligatori per gli IAT devono essere garantiti anche per gli IAT R, oltre ad essere richiesto il possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii).

2.1.2 MODALITÀ DI CONFERMA RICONOSCIMENTO

I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di conferma del riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, dovranno inviare 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.

L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.

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. Fatti

salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 2.6. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. 2.1.3 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024, per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo. L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.	salvi gli esiti dei controlli a campione previsti al successivo paragrafo 2.6. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. 2.1.3 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI NUOVI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA I Comuni e le Unioni dei Comuni interessati ad aprire un nuovo ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, richiesta di riconoscimento ove in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024, per ogni anno seguente dovranno presentare entro il 30 giugno medesima documentazione, in caso di nuove aperture, ai fini dell'accesso al PTPL bandito nell'anno in corso per l'anno successivo. L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso.
---	---

2.1.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO

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

Tipologia di accesso: turista/operatore.

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

Ambito territoriale di interesse:
locale/regionale/altro.

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

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

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

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.

2.1.4 SISTEMA DI MONITORAGGIO

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

Tipologia di accesso: turista/operatore.

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

Ambito territoriale di interesse:
locale/regionale/altro.

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

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

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

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.

2.2 IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI) TOTEM Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono: • autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza; • collegamento obbligatorio alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti; • informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese; • strutture resistente all’urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale; • monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico; • Pc interno con controllo da remoto; • ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità; • dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet; • navigazione all’interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l’inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo. PIATTAFORMA MULTIMEDIALE Nel caso in cui lo IAT Digitale si sostanzia in una piattaforma multimediale, a diretto accesso di turisti e visitatori, che consenta di trasmettere contenuti direttamente ai device	2.2 IAT DIGITALI (TOTEM E PIATTAFORME MULTIMEDIALI) TOTEM Le principali funzionalità che il totem multimediale deve assicurare sono: • autonomo collegamento adsl o wi-fi capace di fornire garanzia di stabilità e sicurezza; • collegamento obbligatorio alla Redazione Locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • dialogo obbligatorio e automatico con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti; • informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese; • strutture resistente all’urto, antivandalo ed antinvecchiamento, vetro antiriflesso e localizzazione in modo da minimizzare gli effetti negativi della luce solare e artificiale; • monitor minimo 40 pollici touchscreen e certificazione risparmio energetico; • Pc interno con controllo da remoto; • ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità; • dispositivo integrato (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet; • navigazione all’interno di una white list. Non è in alcun modo autorizzata l’inserzione di messaggi pubblicitari di alcun tipo. PIATTAFORMA MULTIMEDIALE Nel caso in cui lo IAT Digitale si sostanzia in una piattaforma multimediale, a diretto accesso di turisti e visitatori, che consenta di trasmettere contenuti direttamente ai device
---	---

personali dei turisti le principali funzionalità che deve assicurare sono: • collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti; • informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese; • piattaforme multimediali che permettano l’aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi; • piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience; • ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità; • nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID. <u>Localizzazione Totem:</u> I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono essere inoltre posizionati all’interno delle Welcome room. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all’utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell’ambiente	personali dei turisti le principali funzionalità che deve assicurare sono: • collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • dialogo obbligatorio con altri sistemi di informazione e promozione turistica esistenti; • informazioni almeno nelle seguenti lingue: Italiano, Inglese; • piattaforme multimediali che permettano l’aggiornamento dei contenuti senza ulteriori canoni aggiuntivi; • piattaforme multimediali user friendly sia per il caricamento dei contenuti sia per la user experience; • ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di accessibilità; • nel caso di applicazione multimediale, reperibilità negli store IOS e ANDROID. <u>Localizzazione Totem:</u> I totem possono essere posizionati in esterno o in interno, nelle piazze centrali della località, presso stazioni, aeroporti, musei, monumenti, uffici pubblici che godano di un passaggio costante di flussi turistici. Possono essere inoltre posizionati all’interno delle Welcome room. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). I totem dovranno essere sistemati in modo ottimale per consentire all’utenza di usufruire agevolmente servizi multimediali forniti dai punti informativi, riducendo al minimo le interferenze dell’ambiente
--	--

circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetto di luminosità). <u>Accessibilità:</u> Il totem e/o le piattaforme multimediali devono risultare accessibili e fruibili secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia. <u>Set di informazioni obbligatorie</u> Il totem e/o le piattaforme multimediali devono rendere disponibile almeno un set di informazioni coerente, adeguato e interconnesso con quanto disposto dal Progetto “Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”. 2.2.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzi in un totem sia che si sostanzi in una piattaforma multimediale, dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell’accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell’accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l’anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell’anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell’istruttoria in tempo utile per l’approvazione del piano di assegnazione. L’istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.	circostante che rechino difficoltà alla visione dei contenuti (es. eccesso/difetto di luminosità). <u>Accessibilità:</u> Il totem e/o le piattaforme multimediali devono risultare accessibili e fruibili secondo quanto previsto dalle vigenti norme in materia. <u>Set di informazioni obbligatorie</u> Il totem e/o le piattaforme multimediali devono rendere disponibile almeno un set di informazioni coerente, adeguato e interconnesso con quanto disposto dal Progetto “Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”. 2.2.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI IAT DIGITALI I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Digitale, sia che si sostanzi in un totem sia che si sostanzi in una piattaforma multimediale, dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell’accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell’accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l’anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell’anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell’istruttoria in tempo utile per l’approvazione del piano di assegnazione. L’istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale.
---	---

In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. 2.2.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI (totem e piattaforme multimediali) Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Digitale devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali. I dati minimi richiesti per i totem e le piattaforme multimediali sono: • Visite complessive (e media giornaliera); • Durata media delle visite; • Visitatori unici complessivi; • Media visite per visitatore; • Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera); • Visualizzazioni uniche per ogni sezione principale; • Prime 5 sezioni per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale); • Prime 3 sezioni di accesso (valore assoluto e % sul totale); • Contenuti multimediali scaricati; Per le piattaforme multimediali i dati minimi richiesti sono i seguenti: • Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali; • Tipo di device; • Localizzazione dell'utilizzatore; • Tempo speso sulla piattaforma; • Numero nuovi utenti; • Contenuti multimediali scaricati.	In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. 2.2.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIGITALI (totem e piattaforme multimediali) Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Digitale devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo dei totem o delle piattaforme multimediali. I dati minimi richiesti per i totem e le piattaforme multimediali sono: • Visite complessive (e media giornaliera); • Durata media delle visite; • Visitatori unici complessivi; • Media visite per visitatore; • Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera); • Visualizzazioni uniche per ogni sezione principale; • Prime 5 sezioni per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale); • Prime 3 sezioni di accesso (valore assoluto e % sul totale); • Contenuti multimediali scaricati; Per le piattaforme multimediali i dati minimi richiesti sono i seguenti: • Numero di download se trattasi di applicazioni multimediali; • Tipo di device; • Localizzazione dell'utilizzatore; • Tempo speso sulla piattaforma; • Numero nuovi utenti; • Contenuti multimediali scaricati.
---	---

2.3 WELCOME ROOM Localizzazione: le Welcome Room sono situate in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici. Accessibilità: le Welcome Room devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento. Normative di sicurezza: i locali e gli impianti delle Welcome room devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione. Apertura: gli orari di apertura di una Welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura. <u>Tetti minimi di apertura al pubblico:</u> • ufficio aperto almeno nei periodi di massima affluenza • periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura almeno 6 giorni la settimana di cui obbligatori sabato e domenica con orario di almeno 8 ore giornaliere REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM La Welcome room deve essere equipaggiata con le seguenti dotazioni obbligatorie: • Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video; • dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti; • arredi atti a consentire la consultazione dei materiali; • dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet; • connettività wifi ad utilizzo gratuito. • collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema	2.3 WELCOME ROOM Localizzazione: le Welcome Room sono situate in luoghi centrali, preferibilmente presso attrattori turistici. Accessibilità: le Welcome Room devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento. Normative di sicurezza: i locali e gli impianti delle Welcome room devono ottemperare alle normative in materia di sicurezza ed essere in perfetto stato di manutenzione. Apertura: gli orari di apertura di una Welcome room sono decisi dai Comuni e dalle Unioni dei Comuni, nel rispetto dei seguenti tetti minimi di apertura. <u>Tetti minimi di apertura al pubblico:</u> • ufficio aperto almeno nei periodi di massima affluenza • periodo di massima affluenza di almeno 5 mesi o 150 giorni • nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) apertura almeno 6 giorni la settimana di cui obbligatori sabato e domenica con orario di almeno 8 ore giornaliere REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM La Welcome room deve essere equipaggiata con le seguenti dotazioni obbligatorie: • Monitor per la divulgazione di spot pubblicitari audio e video; • dotazione di materiale cartaceo promozionale ad uso dei turisti; • arredi atti a consentire la consultazione dei materiali; • dispositivi integrati (multi usb, almeno 4) per ricarica smartphone e tablet; • connettività wifi ad utilizzo gratuito. • collegamento obbligatorio alla redazione locale del Sistema
---	---

Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • account googlemysbusiness⁴. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). 2.3.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell’accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell’accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l’anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell’anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell’istruttoria in tempo utile per l’approvazione del piano di assegnazione. L’istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l’accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l’anno 2024 e successivi,	Informativo Turistico di riferimento o alla piattaforma informativa che verrà predisposta in seno al progetto “Data Science e Digital Twins focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”; • account googlemysbusiness⁴. Nel caso in cui il Comune o Unione dei Comuni intenda dotare una Welcome room delle strumentazioni previste per lo IAT Digitale, potrà presentare domanda di riconoscimento e di finanziamento per entrambe le linee (IAT Digitale e Welcome room). 2.3.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DI UNA WELCOME ROOM I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di una Welcome room dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell’accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell’accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l’anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell’anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell’istruttoria in tempo utile per l’approvazione del piano di assegnazione. L’istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l’accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l’anno 2024 e successivi,
--	--

l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. 2.3.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome room devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo del monitor. I dati minimi richiesti sono: • quantità e tipologia di materiali distribuiti e/o in libera consultazione • numero di accessi 2.4 REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNO IAT DIFFUSO • Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile sulla base di quanto stabilito dal presente atto nella sezione dedicata agli IAT diffusi; • completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato; • collegamento internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/turista e ancor meglio connettività wifi ad utilizzo gratuito; • account googlemybusiness⁵; Localizzazione: sedi di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso le sedi di	l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. 2.3.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA WELCOME ROOM Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascuna Welcome room devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi all'utilizzo del monitor. I dati minimi richiesti sono: • quantità e tipologia di materiali distribuiti e/o in libera consultazione • numero di accessi 2.4 REQUISITI REGIONALI PER IL RICONOSCIMENTO DI UNO IAT DIFFUSO • Accordo tra il Comune o Unione dei Comuni e l'esercizio turistico, commerciale, artigianale o altro soggetto ammissibile sulla base di quanto stabilito dal presente atto nella sezione dedicata agli IAT diffusi; • completamento di un percorso iniziale obbligatorio volto all'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT diffuso come di seguito illustrato; • collegamento internet che possa essere messo a disposizione del visitatore/turista e ancor meglio connettività wifi ad utilizzo gratuito; • account googlemybusiness⁵; Localizzazione: sedi di esercizi turistici, commerciali e artigianali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, punti vendita prodotti enogastronomici, stabilimenti balneari, distributori carburanti, alberghi, ristoranti oltre che presso le sedi di
--	--

associazioni di promozione sociale costituite secondo la normativa vigente e regolarmente in attività. <u>Accessibilità:</u> i locali devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico. <u>Percorso di acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT Diffuso</u> A seguito di un accordo con il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, i soggetti aderenti allo IAT Diffuso acquisiscono, sviluppano e aggiornano le proprie conoscenze in materia d'informazione turistica locale e di servizi di pubblica utilità. Il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, con le modalità e tempistiche che ritiene più opportune, organizza un percorso iniziale obbligatorio per i soggetti che abbiano dato la propria disponibilità ad operare nell'ambito dello IAT Diffuso. Tale percorso, progettato, organizzato e realizzato dal Servizio Turismo del Comune o dell'Unione dei Comuni di riferimento: • è totalmente gratuito per il soggetto privato; • è volto a far acquisire al soggetto privato le informazioni minime necessarie all'accoglienza del turista; • deve avere durata di almeno 20 ore; • deve prevedere corsi di aggiornamento a cadenza annuale di almeno 10 ore. Al termine positivo del percorso iniziale svolto, l'esercizio turistico, commerciale, artigianale, associazione di promozione sociale a cui fa capo il partecipante riceverà un'apposita attestazione e sarà in grado di accogliere il turista/cliente fornendo l'informazione turistica di base richiesta e promuovere le opportunità e	associazioni di promozione sociale costituite secondo la normativa vigente e regolarmente in attività. <u>Accessibilità:</u> i locali devono essere accessibili in ottemperanza alla normativa di riferimento in tema di abbattimento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei luoghi pubblici e aperti al pubblico. <u>Percorso di acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività di IAT Diffuso</u> A seguito di un accordo con il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, i soggetti aderenti allo IAT Diffuso acquisiscono, sviluppano e aggiornano le proprie conoscenze in materia d'informazione turistica locale e di servizi di pubblica utilità. Il Comune o Unione dei Comuni territorialmente competente, con le modalità e tempistiche che ritiene più opportune, organizza un percorso iniziale obbligatorio per i soggetti che abbiano dato la propria disponibilità ad operare nell'ambito dello IAT Diffuso. Tale percorso, progettato, organizzato e realizzato dal Servizio Turismo del Comune o dell'Unione dei Comuni di riferimento: • è totalmente gratuito per il soggetto privato; • è volto a far acquisire al soggetto privato le informazioni minime necessarie all'accoglienza del turista; • deve avere durata di almeno 20 ore; • deve prevedere corsi di aggiornamento a cadenza annuale di almeno 10 ore. Al termine positivo del percorso iniziale svolto, l'esercizio turistico, commerciale, artigianale, associazione di promozione sociale a cui fa capo il partecipante riceverà un'apposita attestazione e sarà in grado di accogliere il turista/cliente fornendo l'informazione turistica di base richiesta e promuovere le opportunità e
---	---

i servizi della località nelle modalità acquisite durante i percorsi di aggiornamento. 2.4.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO IAT DIFFUSO I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione. L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. I Comuni e le Unioni dei Comuni provvederanno, attraverso il proprio ufficio competente in materia di Turismo a: • stabilire i criteri per la selezione delle realtà aderenti per ogni territorio; • organizzare i percorsi iniziali di 20 ore, e gli aggiornamenti periodici annuali di	i servizi della località nelle modalità acquisite durante i percorsi di aggiornamento. 2.4.1 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO IAT DIFFUSO I Comuni o le Unioni dei Comuni interessati a richiedere il riconoscimento di uno IAT Diffuso dovranno inviare al Territorio Turistico Bologna-Modena, con apposita richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024 e entro il 30 giugno di ogni anno seguente ai fini dell'accesso al PTPL bandito nel relativo anno per l'anno successivo. Con riferimento alle richieste di riconoscimento presentate nel 2023, ove non in possesso dei requisiti stabiliti dal presente provvedimento, con la domanda gli uffici si impegnano a dimostrare il possesso dei requisiti al 15 gennaio dell'anno successivo mediante apposita documentazione da trasmettersi entro tale data al fine di consentire la conclusione dell'istruttoria in tempo utile per l'approvazione del piano di assegnazione. L'istruttoria sarà curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale. In ogni caso per l'accesso al finanziamento nel contesto del Programma di Promozione Turistica Locale, per l'anno 2024 e successivi, l'ufficio dovrà aver già ottenuto conferma del riconoscimento all'atto di approvazione del piano di assegnazione dei contributi. Per il procedimento in oggetto non è previsto il silenzio assenso. I Comuni e le Unioni dei Comuni provvederanno, attraverso il proprio ufficio competente in materia di Turismo a: • stabilire i criteri per la selezione delle realtà aderenti per ogni territorio; • organizzare i percorsi iniziali di 20 ore, e gli aggiornamenti periodici annuali di
--	--

10 ore, e fornire i relativi materiali didattici; • rilasciare gli attestati di partecipazione a conclusione del percorso iniziale di 20 ore e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore; • provvedere alla promozione (attraverso i propri canali) dei nodi della rete degli IAT Diffusi sul proprio territorio di riferimento; • realizzare e fornire alle realtà aderenti: • l'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente); • i materiali promozionali da esporre nei locali e la documentazione illustrativa da distribuire ai turisti; • provvedere alla promozione del progetto; • eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti; <u>Obblighi in capo agli esercizi aderenti:</u> • svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito; • esporre il marchio identificativo; • partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento. • attivare un account, gratuito, googlemybusiness. <u>Controlli e revoca dei benefici</u> Il Comune o Unione dei Comuni potrà effettuare in ogni momento, anche su segnalazione di cittadini e turisti, verifiche per controllare: • l'effettiva esposizione dell'elemento grafico distintivo (vela, vetrofania o equivalente); • l'effettiva esposizione presso la propria sede e consegna ai richiedenti dei materiali di promozione turistica;	10 ore, e fornire i relativi materiali didattici; • rilasciare gli attestati di partecipazione a conclusione del percorso iniziale di 20 ore e gli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore; • provvedere alla promozione (attraverso i propri canali) dei nodi della rete degli IAT Diffusi sul proprio territorio di riferimento; • realizzare e fornire alle realtà aderenti: • l'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso (vela, vetrofania o equivalente); • i materiali promozionali da esporre nei locali e la documentazione illustrativa da distribuire ai turisti; • provvedere alla promozione del progetto; • eventualmente prevedere l'abbattimento di eventuali imposte o altri benefici economici e non per le realtà aderenti; <u>Obblighi in capo agli esercizi aderenti:</u> • svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito; • esporre il marchio identificativo; • partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento. • attivare un account, gratuito, googlemybusiness. <u>Controlli e revoca dei benefici</u> Il Comune o Unione dei Comuni potrà effettuare in ogni momento, anche su segnalazione di cittadini e turisti, verifiche per controllare: • l'effettiva esposizione dell'elemento grafico distintivo (vela, vetrofania o equivalente); • l'effettiva esposizione presso la propria sede e consegna ai richiedenti dei materiali di promozione turistica;
--	--

- le modalità di rapporto con i turisti/clienti in relazione alle richieste di informazione.

2.4.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

- Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro
- Modalità e tempi di rilevazione: i dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente al Territorio Turistico Bologna-Modena per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta del Territorio Turistico Bologna-Modena e/o della Regione.

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

2.5 IMMAGINE COORDINATA

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

L'immagine coordinata e gli specifici marchi per ciascun ufficio verranno approvati con successivo atto del dirigente regionale competente in materia di turismo. Sino

- le modalità di rapporto con i turisti/clienti in relazione alle richieste di informazione.

2.4.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO IAT DIFFUSO

Annualmente, in fase di rendicontazione i Comuni e le Unioni dei Comuni competenti per ciascun IAT Diffuso devono fornire al Territorio Turistico Bologna-Modena i dati relativi agli accessi presso ogni singolo punto suddivisi per:

- Monitoraggio del numero di accessi suddivisi per lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro
- Modalità e tempi di rilevazione: i dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati annualmente al Territorio Turistico Bologna-Modena per il tramite del Comune territorialmente competente, oltre ad essere disponibili in qualsiasi momento su richiesta del Territorio Turistico Bologna-Modena e/o della Regione.

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

2.5 IMMAGINE COORDINATA

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

L'immagine coordinata e gli specifici marchi per ciascun ufficio verranno approvati con successivo atto del dirigente regionale competente in materia di turismo. Sino

all'entrata in vigore di tale atto, vige la segnaletica approvata con Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica (IAT) riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo della Delibera di Giunta Regionale n. 956/2005 Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03. 2.5 bis SITI INTERNET I siti di riferimento degli IAT e degli IAT R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente presso una welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna". 2.6 CONTROLLI Il Territorio Turistico Bologna-Modena, su base annuale, ha l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare le dichiarazioni sostitutive di notorietà per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente atto, come segue: • Su almeno il 5% di tutte le richieste di conferma del riconoscimento, solo per la prima annualità; • Su almeno il 5% delle richieste di nuova istituzione di IAT Reservation, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso, su base annuale.	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. 2.5 bis SITI INTERNET I siti di riferimento degli IAT e degli IAT R, nonché i siti delle redazioni locali, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali così come ogni piattaforma di informazione presente presso una welcome room dovranno necessariamente assumere una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna". 2.6 CONTROLLI Il Territorio Turistico Bologna-Modena, su base annuale, ha l'obbligo di provvedere ad effettuare gli opportuni controlli finalizzati a verificare le dichiarazioni sostitutive di notorietà per quanto attiene alla dichiarazione di ottemperanza ai requisiti di cui al presente atto, come segue: • Su almeno il 5% di tutte le richieste di conferma del riconoscimento, solo per la prima annualità; • Su almeno il 5% delle richieste di nuova istituzione di IAT Reservation, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso, su base annuale.
--	--

- Su almeno il 5% degli uffici già riconosciuti per verificare il mantenimento dei requisiti.

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

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

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

2.7 CHIUSURA UFFICI (IATR, IAT, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un ufficio (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 7 giorni dalla cessazione del servizio, al Territorio Turistico Bologna- Modena, pena la revoca del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di effettiva apertura, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il

- Su almeno il 5% degli uffici già riconosciuti per verificare il mantenimento dei requisiti.

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

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

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

2.7 CHIUSURA UFFICI (IATR, IAT, IAT DIGITALI, WELCOME ROOM, IAT DIFFUSO) E TRASFERIMENTI DI SEDE

Nel caso il Comune o l'Unione di Comuni decida di interrompere l'attività di un ufficio (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 7 giorni dalla cessazione del servizio, al Territorio Turistico Bologna- Modena, pena la revoca del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di effettiva apertura, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il

periodo di apertura sia inferiore al 50% della spesa ammessa il contributo sarà revocato integralmente. Nel caso di trasferimento di un Ufficio (IATR, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 30 giorni dal trasferimento al Territorio Turistico Bologna-Modena. Nella suddetta comunicazione l'ente competente per l'ufficio oggetto della comunicazione dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente atto, pena la revoca del riconoscimento e del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di apertura in presenza dei requisiti, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura di presenza dei requisiti sia inferiore al 50% della spesa ammessa, il contributo sarà revocato integralmente. PARTE SECONDA 1. SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dal Territorio Turistico Bologna-Modena tramite un bando finanziato con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii. In questo contesto il Programma Turistico di Promozione Locale deve comprendere ambiti di attività: • Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza: questo ambito comprende gli interventi di	periodo di apertura sia inferiore al 50% della spesa ammessa il contributo sarà revocato integralmente. Nel caso di trasferimento di un Ufficio (IATR, IAT, IAT Digitali, Welcome Room, IAT Diffuso) nell'ambito dello stesso Comune o di sua frazione, il Comune o l'Unione di Comuni dovrà darne preavviso di almeno 30 giorni e successiva tempestiva comunicazione, entro e non oltre i 30 giorni dal trasferimento al Territorio Turistico Bologna-Modena. Nella suddetta comunicazione l'ente competente per l'ufficio oggetto della comunicazione dovrà dichiarare il permanere dei requisiti previsti dal presente atto, pena la revoca del riconoscimento e del contributo eventualmente concesso per la misura eccedente quella riproporzionata al periodo di apertura in presenza dei requisiti, qualora quest'ultimo sia corrispondente ad almeno il 50% della spesa ammessa; nel caso in cui il periodo di apertura di presenza dei requisiti sia inferiore al 50% della spesa ammessa, il contributo sarà revocato integralmente. PARTE SECONDA 1. SISTEMA DEI FINANZIAMENTI DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA I servizi di Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema regionale vengono cofinanziati dal Territorio Turistico Bologna-Modena tramite un bando finanziato con risorse derivanti da trasferimento regionale nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 1372/2021 e ss.mm.ii. In questo contesto il Programma Turistico di Promozione Locale deve comprendere ambiti di attività: • Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'accoglienza: questo ambito comprende gli interventi di
---	---

informazione e accoglienza turistica nel rispetto di quanto previsto al presente atto (ambito 1); • Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico (ambito 1); • Iniziative di promozione turistica di interesse locale - Progetti che vengono realizzati per promuovere l'immagine, le peculiarità e le caratteristiche di qualità dei servizi e dei prodotti turistici locali presenti nell'area vasta di riferimento (ambito 2). Il Territorio Turistico Bologna-Modena: a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60%; b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica (ambito 1) fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a); c) deve utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica, per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).	informazione e accoglienza turistica nel rispetto di quanto previsto al presente atto (ambito 1); • Servizi Turistici di base dei Comuni relativi all'animazione e intrattenimento turistico (ambito 1); • Iniziative di promozione turistica di interesse locale - Progetti che vengono realizzati per promuovere l'immagine, le peculiarità e le caratteristiche di qualità dei servizi e dei prodotti turistici locali presenti nell'area vasta di riferimento (ambito 2). Il Territorio Turistico Bologna-Modena: a) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016, può destinare al PTPL il budget massimo del 60%; b) può destinare all'Ambito del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica (ambito 1) fino a un massimo del 50% del budget definito al precedente punto a); c) deve utilizzare una percentuale di almeno il 15% per l'anno 2024 e il 30% per l'anno 2025 delle risorse finanziarie destinate all'ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni relativi ad informazione ed accoglienza turistica, per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali e Welcome Room).
--	--

2. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA - MODENA Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori recepiti dal Territorio Turistico Bologna- Modena al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto. 2.1 REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI: 1. l'ufficio (IAT R/IAT, IAT Digitale, IAT Diffuso, Welcome room) deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto; 2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12); 3. ad eccezione di quanto specificato al punto 5, il progetto deve avere valenza sovracomunale, dimostrata attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o le Unioni dei Comuni facenti parte di un comprensorio turistico riconosciuto e coerente con la programmazione del Territorio Turistico Bologna-Modena. Dovranno essere indicati gli estremi del protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo al Territorio Turistico Bologna-Modena svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni; 4. il requisito della valenza sovracomunale del progetto si intende soddisfatto con la presentazione della domanda di contributo tramite uno IAT R con RL quale soggetto capofila per tutti gli altri	2. DISPOSIZIONI PER L'ELABORAZIONE DEI BANDI DI FINANZIAMENTO DELL'AMBITO SERVIZI TURISTICI DI BASE DEI COMUNI DEL PTPL DEL TERRITORIO TURISTICO BOLOGNA - MODENA Si esplicitano di seguito gli elementi minimi comuni e obbligatori recepiti dal Territorio Turistico Bologna- Modena al fine dell'elaborazione dei bandi di finanziamento in oggetto. 2.1 REQUISITI MINIMI PER L'AMMISSIBILITÀ A FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI: 1. l'ufficio (IAT R/IAT, IAT Digitale, IAT Diffuso, Welcome room) deve aver ottenuto regolare riconoscimento nel rispetto di quanto stabilito dal presente atto; 2. le attività oggetto di finanziamento devono svolgersi nell'anno solare di riferimento (01/01 – 31/12); 3. <i>il progetto deve essere inserito all'interno di un ambito turistico riconosciuto e coerente con la programmazione del Territorio Turistico Bologna-Modena con soggetto capofila (c.d. HUB) un ufficio IAT R con funzione di Redazione Locale, secondo le previsioni di cui all'avviso pubblico per l'anno di riferimento;</i> 4. <i>nel caso di uffici a valenza sovracomunale va dimostrata la dimensione sovracomunale del servizio, attraverso una gestione che coinvolga e responsabilizzi i Comuni o</i>
---	---

uffici di quello che viene così a costituire un comprensorio turistico del Territorio Turistico, secondo le modalità di cui all'avviso pubblico per l'anno di riferimento;

5. possono eventualmente presentare progetti relativi al solo proprio ambito comunale i Comuni di Modena e Bologna;
6. si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione delle percentuali minime delle risorse finanziarie di ciascun progetto da destinare alle nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali, e Welcome room).

Per la Provincia di Modena per l'anno 2024 e per l'anno 2025 non si applica il punto 4 e la connessa definizione di "comprensorio turistico" di cui al punto 3.

2.2 MISURA DEL FINANZIAMENTO:

Il finanziamento, concesso dal Territorio Turistico Bologna-Modena ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito "Servizi Turistici di base dei Comuni" del PTPL, non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento.

L'importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di ufficio potrà risultare fino alle seguenti soglie massime:

le Unioni dei Comuni facenti parte di un comprensorio turistico riconosciuto e coerente con la programmazione della Destinazione Turistica o del Territorio Turistico Bologna-Modena territorialmente competente. Dovranno essere indicati gli estremi del protocollo di intesa/convenzione o altro tipo di accordo in forza del quale il soggetto che presenta la domanda di accesso al contributo al Territorio Turistico Bologna-Modena svolge una funzione comprensoriale in favore di altri Comuni.

- ~~5. possono eventualmente presentare progetti relativi al solo proprio ambito comunale i Comuni di Modena e Bologna;~~
- ~~6. si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione delle percentuali minime delle risorse finanziarie di ciascun progetto da destinare alle nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT Digitale e piattaforme multimediali, e Welcome room).~~

~~Per la Provincia di Modena per l'anno 2024 e per l'anno 2025 non si applica il punto 4 e la connessa definizione di "comprensorio turistico" di cui al punto 3.~~

2.2 MISURA DEL FINANZIAMENTO:

Il finanziamento, concesso dal Territorio Turistico Bologna-Modena ai Comuni o alle Unioni dei Comuni per la realizzazione degli interventi di cui all'Ambito "Servizi Turistici di base dei Comuni" del PTPL, non potrà superare la percentuale massima del 50% dell'importo ammissibile per ciascun intervento.

L'importo concedibile di cofinanziamento per ciascuna tipologia di ufficio potrà risultare fino alle seguenti soglie massime:

• IAT R/IAT fino a un massimo di € 100.000,00; • IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000,00; • Welcome room fino a un massimo di € 15.000,00; • IAT Diffuso fino a un massimo di € 10.000,00 Si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione del valore minimo e massimo delle spese ammissibili per progetto. 2.3 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT R/IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM 2.3.1 IAT R/IAT Tipologia spese ammesse: • spese di personale addetto al front-office e al back-office; nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto; • spese per la partecipazione a percorsi di aggiornamento; • spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese postali, spese per assistenza tecnica; • abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali; • spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio	• IAT R/IAT fino a un massimo di € 100.000,00; • IAT Digitale e Piattaforme multimediali fino a un massimo di € 30.000,00; • Welcome room fino a un massimo di € 15.000,00; • IAT Diffuso fino a un massimo di € 10.000,00 Si rinvia all'approvazione dell'avviso pubblico PTPL l'eventuale definizione del valore minimo e massimo delle spese ammissibili per progetto. 2.3 TIPOLOGIA DI SPESE PER CIASCUN UFFICIO IAT R/IAT, IAT DIGITALE, IAT DIFFUSO, WELCOME ROOM 2.3.1 IAT R/IAT Tipologia spese ammesse: • spese di personale addetto al front-office e al back-office; nel caso di uffici gestiti in appalto potranno essere rendicontate spese di personale in pianta organica dei Comuni o delle Unioni dei Comuni beneficiari in misura non superiore al 15% dell'importo totale ammissibile di tutte le ulteriori altre spese di progetto; • spese per la partecipazione a percorsi di aggiornamento; • spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche ed elettriche, spese postali, spese per assistenza tecnica; • abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali; • spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio
--	--

attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione; • realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico. Tipologia di spese non ammesse: • spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (sono escluse anche le spese di cancelleria); • spese per la realizzazione e promozione di eventi; • spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile; • spese di personale per la partecipazione a manifestazioni fieristiche e promozionali in genere; • spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".	attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione; • realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico. Tipologia di spese non ammesse: • spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (sono escluse anche le spese di cancelleria); • spese per la realizzazione e promozione di eventi; • spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile; • spese di personale per la partecipazione a manifestazioni fieristiche e promozionali in genere; • spese varie non esplicitate, comprese la voce generica "utenze".
2.3.2 IAT DIGITALE (totem o piattaforma multimediale): Tipologia di Spese ammesse: • canoni di locazione totem multimediali; • canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canoni per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica; • spese software house; • spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali; • spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività internet; • spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione; • spese per traduzioni; • spese di grafica.	2.3.2 IAT DIGITALE (totem o piattaforma multimediale): Tipologia di Spese ammesse: • canoni di locazione totem multimediali; • canoni e/o acquisto software, comprese le spese eventuali di progettazione, sviluppo e canoni per piattaforme multimediali (anche applicazioni) di promozione e informazione turistica; • spese software house; • spese di installazione e manutenzione degli strumenti informatici e multimediali; • spese per l'alimentazione elettrica e per la connettività internet; • spese per l'acquisto di contenuti redazionali e/o per personale dedicato alla sua realizzazione; • spese per traduzioni; • spese di grafica.

Tipologia di spese non ammesse: • spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature; • spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche, spese postali, spese per assistenza tecnica.	Tipologia di spese non ammesse: • spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature; • spese di gestione quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze telefoniche, spese postali, spese per assistenza tecnica.
2.3.3 WELCOME ROOM	2.3.3 WELCOME ROOM
Tipologia di spese ammesse: • spese di gestione, quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze elettriche, spese per la guardiana, spese per il noleggio sussidi audio-visivi, informatici e immersivi; • abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali; • spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione; • realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;	Tipologia di spese ammesse: • spese di gestione, quali locazione di immobili, riscaldamento locali, pulizie, utenze elettriche, spese per la guardiana, spese per il noleggio sussidi audio-visivi, informatici e immersivi; • abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali; • spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d'informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione; • realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;
Tipologia di spese non ammesse: • spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria); • spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;	Tipologia di spese non ammesse: • spese relative ad acquisto di immobili, spese per gli investimenti e/o l'acquisto di beni durevoli compresi arredi e attrezzature, materiali di consumo (comprese le spese di cancelleria); • spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti e comunque interventi di ristrutturazione dell'immobile;

- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica “utenze”;

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

2.3.4 IAT DIFFUSI

Tipologia di spese ammesse a finanziamento:

- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d’informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;
- spese di organizzazione percorso iniziale e di aggiornamento degli aderenti.

Tipologia di spese non ammesse:

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

- spese varie non esplicitate, comprese la voce generica “utenze”;

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

2.3.4 IAT DIFFUSI

Tipologia di spese ammesse a finanziamento:

- abbonamenti a piattaforme multimediali per la promozione turistica e a uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali;
- spese per il rafforzamento e miglioria del sistema d’informazione ed accoglienza turistica in ottica 4.0: noleggio attrezzature e acquisto abbonamenti, ad esempio abbonamenti ad applicazioni multimediali, noleggio attrezzature per realtà aumentata e videoproiezione;
- realizzazione o acquisto di materiali illustrativi, informativi e promozionali sia cartacei che in formato elettronico;
- spese di organizzazione percorso iniziale e di aggiornamento degli aderenti.

Tipologia di spese non ammesse:

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

2.4 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL: A rendicontazione dei progetti finanziati, il Territorio Turistico Bologna-Modena richiede ai beneficiari per ciascuna tipologia di ufficio il seguente set minimo di informazioni: • relazione illustrativa e conclusiva degli interventi realizzati corredata da un prospetto riassuntivo delle spese sostenute; • elenco e esecutivi del materiale prodotto (cartaceo, dépliant, video, link ai siti ecc.); • elenco della documentazione amministrativa atta a dimostrare le spese sostenute per la realizzazione del progetto (eventuali atti di impegno e liquidazione); • dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali del Territorio Turistico Bologna-Modena o di specifico atto del Responsabile del Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna. Si rinvia all’approvazione dell’avviso pubblico PTPL l’eventuale definizione di informazioni o documentazioni aggiuntive da produrre in sede di rendicontazione. 3. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E LORO FINANZIAMENTO. La Riforma di cui al presente atto avrà un periodo di sperimentazione di due anni ossia verrà compiutamente applicata a valere sui Programmi di Promozione Locale 2024 e 2025, con verifiche di andamento annuale e dovrà procedere coordinandosi e attenendosi alle indicazioni previste dall’implementazione del Progetto “Data Science e Digital Twins focus	2.4 DOCUMENTAZIONE MINIMA DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI PTPL: A rendicontazione dei progetti finanziati, il Territorio Turistico Bologna-Modena richiede ai beneficiari per ciascuna tipologia di ufficio il seguente set minimo di informazioni: • relazione illustrativa e conclusiva degli interventi realizzati corredata da un prospetto riassuntivo delle spese sostenute; • elenco e esecutivi del materiale prodotto (cartaceo, dépliant, video, link ai siti ecc.); • elenco della documentazione amministrativa atta a dimostrare le spese sostenute per la realizzazione del progetto (eventuali atti di impegno e liquidazione); • dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali del Territorio Turistico Bologna-Modena o di specifico atto del Responsabile del Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna. Si rinvia all’approvazione dell’avviso pubblico PTPL l’eventuale definizione di informazioni o documentazioni aggiuntive da produrre in sede di rendicontazione. 3. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DELLA RIFORMA DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E LORO FINANZIAMENTO. La Riforma di cui al presente atto avrà un periodo di sperimentazione di due anni ossia verrà compiutamente applicata a valere sui Programmi di Promozione Locale 2024 e 2025, con verifiche di andamento annuale e dovrà procedere coordinandosi e attenendosi alle indicazioni previste dall’implementazione del Progetto “Data Science e Digital Twins focus
---	---

Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" e essere con esso interconnesso. Al fine di inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere il Territorio Turistico Bologna-Modena a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione, in concomitanza con la rendicontazione dei programmi PTPL, dovrà inviare al competente Settore regionale la seguente documentazione: • Relazione descrittiva del processo di applicazione della riforma sul territorio di propria competenza comprensivo della mappatura degli uffici (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) che evidenzia le modifiche rispetto all'ultimo anno di attuazione pre-riforma (2023); • Dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali del Territorio Turistico Bologna-Modena e da specifico atto del dirigente del Settore competente in materia di turismo della Regione Emilia-Romagna. • Prospetto che evidenzia: - Spesa imputata al PTPL (in valore assoluto e in percentuale) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016; - Spesa imputata all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni e delle Unioni del PTPL (in valore assoluto e in percentuale) sul totale di quanto imputato al PTPL; - Spesa imputata per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT	Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna" e essere con esso interconnesso. Al fine di inserire eventuali modifiche e correzioni in itinere il Territorio Turistico Bologna-Modena a consuntivo del primo e del secondo anno di applicazione, in concomitanza con la rendicontazione dei programmi PTPL, dovrà inviare al competente Settore regionale la seguente documentazione: • Relazione descrittiva del processo di applicazione della riforma sul territorio di propria competenza comprensivo della mappatura degli uffici (IAT R, IAT, IAT Digitali, Welcome room e IAT Diffusi) che evidenzia le modifiche rispetto all'ultimo anno di attuazione pre-riforma (2023); • Dati di monitoraggio previsti al presente atto, come eventualmente integrati sulla base di specifiche esigenze territoriali del Territorio Turistico Bologna-Modena e da specifico atto del dirigente del Settore competente in materia di turismo della Regione Emilia-Romagna. • Prospetto che evidenzia: - Spesa imputata al PTPL (in valore assoluto e in percentuale) nell'ambito delle risorse complessive disponibili per la realizzazione dei Programmi di attività di cui all'art. 6 della L.R. 4/2016; - Spesa imputata all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni e delle Unioni del PTPL (in valore assoluto e in percentuale) sul totale di quanto imputato al PTPL; - Spesa imputata per finanziare le nuove forme dei Servizi Turistici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT Diffuso, IAT
--	--

Digitale, Welcome room) sul totale delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni.	Digitale, Welcome room) sul totale delle risorse finanziarie destinate all'Ambito 1 del PTPL - Servizi Turistici di base dei Comuni.
--	--



Provincia di Modena

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

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

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 MODIFICHE AL TESTO GIÀ APPROVATO CON ATTO DEL PRESIDENTE N. 131 DEL 19/07/2023 E MODIFICATO CON ATTO DEL PRESIDENTE N. 113 DEL 02/10/2024

Si esprime il parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di Atto n. 4592/2025, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi degli artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL. .

Modena li, 06/10/2025

Il Dirigente
GOZZOLI LUCA

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



Provincia di Modena

ATTO DEL PRESIDENTE

L' Atto del Presidente n. 119 del 06/10/2025 è pubblicato all'Albo Pretorio di questa Provincia, per 15 giorni consecutivi, a decorrere dalla data sotto indicata.

Modena, 06/10/2025

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