

BOZZA DI CONVENZIONE PER IL SERVIZIO DI GESTIONE UFFICIO I.A.T.

TRA

il Comune di Montesano Salentino, con sede in via Monticelli 45 nella persona di _____ che interviene nel presente atto non in proprio ma in rappresentanza del Comune, in esecuzione della Deliberazione di Giunta Comunale n. _____ e di avviso di manifestazione di interesse approvato con det. N. ____ e della successiva individuazione dell'operatore;

E

l'Associazione _____, rappresentata dal _____;

TENUTI IN CONSIDERAZIONE I PRINCIPI GENERALI PREVISTI DA:

- Legge Regionale 11 dicembre 2000, n. 24, che, all'articolo 17 (funzioni dei Comuni) al comma 1, lett. a), prevede che ai Comuni siano delegate, tra l'altro, le funzioni amministrative in materia di accoglienza, informazione turistica e promozione della conoscenza sull'offerta turistica del territorio comunale;
- Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, "Norme di prima applicazione dell'articolo 5 della legge 29/03/2001, n. 135, riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese";
- Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n.9, recante la disciplina di organizzazione e funzionamento di Puglia promozione;
- linee guida relative a compiti, funzioni, criteri e procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT della Puglia, di cui alla Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18, approvate con Deliberazione di Giunta Regionale n. 2873 del 20 dicembre 2012, pubblicate sul BURP n. 7 del 15 gennaio 2013;

DATO ATTO che, presso i locali ristrutturati di recente, a seguito di finanziamento del GAL "Capo S. Maria di Leuca" denominati "Vano del Torchio" in via Palmenti, nell'ambito del "Programma Sviluppo Rurale della Regione Puglia 2007-2013. Fondo F.E.A.S.R. ASSE III - Qualità della vita nelle zone rurali e diversificazione dell'economia rurale. Bando pubblico Misura 313 - **Incentivazione di attività turistiche**", è stato creato un **centro di informazione ed assistenza turistica**;

Tutto ciò premesso le parti, come sopra rappresentate, convengono quanto segue:

ART.1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Comune affida all'Associazione _____, che accetta, il servizio di gestione dell'Ufficio I.A.T., in conformità ai principi espressi nella Carta dei Servizi che si riporta integralmente:

CARTA DEI SERVIZI DEGLI UFFICI IAT DELLA PUGLIA

1. Premessa

La Carta dei Servizi ha lo scopo di chiarire e rendere manifesti gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) della Puglia.

“Accogliere il turista con un sorriso”. Accompagnarlo con un’adeguata assistenza e una corretta ed imparziale informazione. Attraverso la Carta dei Servizi, Pugliapromozione vuole riassumere l’impegno di tali Uffici nei confronti dell’utenza, nonché l’impegno dei fornitori coinvolti nella erogazione dei servizi. L’obbligo ed è dunque quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, raccogliendo reclami e suggerimenti per l’elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

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

2. Principi fondamentali. Mission e Vision.

Vision degli Uffici IAT

La “visione” entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: “LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE Puglia quale destinazione turistica in grado di offrire emozioni esperienziali uniche”.

Mission degli Uffici IAT

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Verso tali principi tutte le componenti dello IAT devono orientarsi ed impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l’obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dall’ufficio IAT e di manifestare il modo con cui sono gestiti, prestando una continua attenzione alle esigenze dell’utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

- **Trasparenza:** gli operatori del servizio IAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Erogano, inoltre, il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, ma accompagnano l’utenza alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
- **Efficacia ed efficienza:** gli operatori del servizio IAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell’utenza.
- **Pertinenza e professionalità:** cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio IAT. Inoltre questi devono possedere una conoscenza professionale del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso l’inglese. È indispensabile un’ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica. Sono tenuti

al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.

- *Uguaglianza e imparzialità: i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.*

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità: il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici IAT garantiscono comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.*

3. Utenti: i target

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

I segmenti individuati sono i seguenti:

- a) Utenti del sistema turistico**
- b) Utenti del sistema locale e territoriale**
- c) Attori non turistici e non locali**
- d) Utenti interni**

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

a) Utenti del sistema turistico

- *Turisti e visitatori leisure*
- *Turisti e visitatori business*
- *Guide e accompagnatori*
- *Agenti di viaggio incoming e tour operator*
- *Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici*
- *Uffici pubblici del settore turistico*
- *Altre imprese, professioni e associazioni turistiche*
- *Associazioni di categoria*
- *Sistema della comunicazione turistica*

b) Utenti del sistema locale e territoriale

- *Residenti, cittadini e comunità locale*
- *Enti e associazioni locali*
- *Pro Loco di Puglia*
- *Istituti di formazione e ricerca*
- *Sistema delle imprese (non turistiche)*
- *Osservatorio turistico regionale*
- *Sistema della comunicazione non turistica*

c) Altri attori non turistici non locali

- *Addetti alle attività della comunicazione*
- *Istituti di formazione e ricerca*
- *Enti, istituzioni, associazioni*
- *Sistema della comunicazione non turistica*

d) Utenti interni

- *Dipendenti*

- Gestori
- Collaboratori.

4. Funzioni e Attività: i Servizi

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

Le informazioni erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia informazioni semplici che informazioni complesse. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

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

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

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

- *Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per una miglior conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;*
- *Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;*
- *Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;*
- *Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da Pugliapromozione ed altri partner;*
- *Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;*
- *Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);*
- *Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche etc...).*

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

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione.

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

<i>Risorse paesaggistiche e culturali</i>	<i>Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su:</i> <ul style="list-style-type: none">- Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali.- Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea.- Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive- Tradizioni, riti, costumi.- Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale.
<i>Strutture alberghiere, extralberghiere</i>	<i>Indirizzi, recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture:</i> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilità di alloggio per le strutture- Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali.- Accoglienza turisti a quattro zampe.
<i>Stabilimenti balneari e ristorazione</i>	<i>Indirizzi e recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture:</i> <ul style="list-style-type: none">- Disponibilità stabilimenti balneari- Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali.- Accoglienza turisti a quattro zampe.
<i>Eventi del territorio</i>	<i>Info su:</i> <ul style="list-style-type: none">- Manifestazioni folcloristiche, sagre.- Feste, fiere ed eventi .- Festival.- Concerti, opera.- Spettacoli teatrali, reading.- Proiezioni cinematografiche.- Mostre e concorsi di arte e cultura.- Sport e tornei.- Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali.- Servizio biglietteria per eventi convenzionati.
<i>Materiale informativo cartaceo e multimediale</i>	<ul style="list-style-type: none">- Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc).
<i>Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori</i>	<i>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</i> <ul style="list-style-type: none">- Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici .- enogastronomici ed artigianali .- trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo.- cammini ed itinerari slow.- corsi di cucina.- corsi di danza, teatro, musica.- laboratori artistici ed artigianali.- corsi di lingua.
<i>Guide turistiche</i>	<ul style="list-style-type: none">- Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniere, di guide LIS e per non vedenti.- Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali.
<i>Assistenza generica</i>	<i>Info su:</i> <ul style="list-style-type: none">- Collegamento wireless a disposizione degli utenti.- Trasporti- Sicurezza- Sanità

	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali.
<i>Educational Tour e Family trip</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione. - Informazioni su programma e logistica. - Costi e penali.
<i>Strutture ricreative e del tempo libero</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling. - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative. - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche. - Biblioteche e informagiovani. - Sedi congressuali ed espositive. - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi. - Masserie didattiche. - Internet point. - Discoteche, disco-bar, night club.
<i>Infomobilità</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei. - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma. - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari. - Porti ed info su collegamenti marittimi. - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan. - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza. - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio.
<i>Notizie utili</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc). - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati. - Agenzie di viaggio. - Agenzie immobiliari. - Associazioni di categoria. - Associazioni dei consumatori. - Ufficio di conciliazione. - Uffici postali, banche e sportelli bancomat. - Dogana. - Indirizzi servizi igienici. - Informazioni meteo. - Consoli onorari e rappresentanze estere.
<i>Emergenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine. - Soccorso sanitario. - Servizio medico. - Farmacie. - Soccorso stradale.

Tali informazioni riguardano il territorio comunale e, più in generale, il territorio del GAL "Capo S.M. di Leuca", ovvero ogni altra informazione richiesta dal turista e che i gestori del servizio possano erogare.

ART. 2 - SEDE DEL SERVIZIO

La sede per lo svolgimento del servizio è il locale denominato "Vano del Torchio" in via Palmenti.

ART. 3 - CONSEGNA DEI LOCALI E DELLE ATTREZZATURE

L'Amministrazione Comunale affida i locali e le attrezzature presenti nella sede, che dovranno essere riconsegnati dall'associazione al termine del servizio nello stesso stato in cui sono stati presi in consegna.

Tutto quanto necessario per l'espletamento del servizio non consegnato dall'ente appaltante all'associazione dovrà essere fornito a sua cura e spese senza alcun tipo di rimborso da parte dell'Amministrazione Comunale.

ART.4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DURATA

L'Associazione si impegna a fornire le prestazioni garantendo un'adeguata organizzazione aziendale.

L'associazione svolge l'attività in oggetto in piena autonomia gestionale ed organizzativa nel rispetto delle vigenti normative e disposizioni in materia nonché nel rispetto dei principi di cui alla Carta dei Servizi sopra riportata.

La durata del servizio è per tre anni prorogabile a successivi ulteriori tre anni.

ART. 5 - PERSONALE

Il servizio dovrà essere svolto dall'associazione con proprio personale, in possesso dei titoli di studio e dei requisiti professionali stabiliti dalle norme nazionali e regionali vigenti per lo svolgimento delle rispettive funzioni, nel rispetto della normativa e degli accordi esistenti in materia di rapporto di lavoro, secondo le seguenti indicazioni:

Ogni ufficio IAT della Puglia deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.

ART. 6 - VOLONTARI E TIROCINANTI

Potrà essere utilizzato, nel rispetto della vigente normativa in materia di assicurazione contro gli infortuni e di sicurezza sul lavoro, personale volontario e/o tirocinante, che svolga la propria attività ad integrazione e non in sostituzione degli operatori professionali sopraccitati. Il Comune potrà far svolgere presso la sede dello I.A.T. – Info Point GAL, propri tirocini.

ART. 7 - DOVERI DEL PERSONALE

Il personale assegnato al servizio dovrà effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio. Il personale deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti, nonché rispettare gli orari di lavoro.

Il suddetto incarico non comporta nessun rapporto di lavoro subordinato con il Comune di Montesano Salentino.

L'Amministrazione Comunale può chiedere all'associazione la sostituzione del personale impiegato, qualora considerato non idoneo nell'espletamento del servizio, o per gravi motivi connessi allo svolgimento delle attività.

ART. 8 - ONERI A CARICO DELL'ASSOCIAZIONE

Oltre a quanto previsto in altri articoli, l'associazione dovrà provvedere:

1. a tutte le spese di gestione non espressamente previste a carico del Comune (comprese utenze acqua-luce e smaltimento liquami, quelle di pulizia dei locali e dell'adiacente tettoia e la manutenzione ordinaria dell'immobile), TARI;
2. garantire gli orari di apertura stabiliti e registrare l'afflusso presso l'ufficio e i contatti, da rendicontare al Comune al termine del servizio.
3. a consentire agli operatori comunali tutte le attività di verifica ritenute opportune dall'Amministrazione Comunale.

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l'associazione può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc) previo nulla osta dell'Agenzia Pugliapromozione e del GAL "Capo S. Maria di Leuca",.

ART. 9 – VERIFICHE E CONTROLLI

In qualunque momento l'Amministrazione può effettuare verifiche sullo svolgimento del servizio in oggetto segnalando eventuali irregolarità riscontrate e/o l'inadeguato svolgimento del servizio e farà pervenire per iscritto con lettera A.R. all'associazione le osservazioni e le contestazioni rilevate.

Il Comune si riserva di chiedere all'associazione in qualsiasi momento, la sostituzione del personale che non si dimostri all'altezza dei compiti assegnatigli o che assuma un comportamento scorretto o inadeguato.

ART. 10 – REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso ai sensi del secondo comma dell'art.5 del D.P.R. n. 131 del 26/04/1986.

ART. 11 – DISPOSIZIONI FINALI

Senza che l'affidatario possa eccepire alcuna pretesa o diritto, la presente convenzione potrà essere modificata, ovvero revocata, in virtù di particolari esigenze motivate da aprte Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni generali dell'ordinamento.
Montesano Salentino.

PER IL COMUNE DI MONTESANO SAL.NO

L'ASSOCIAZIONE _____
IL RAPPRESENTANTE
