



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° X / 5816

Seduta del 18/11/2016

Presidente

ROBERTO MARONI

Assessori regionali FABRIZIO SALA *Vice Presidente*

VALENTINA APREA
VIVIANA BECCALOSSI
SIMONA BORDONALI
FRANCESCA BRIANZA
CRISTINA CAPPELLINI
LUCA DEL GOBBO

GIOVANNI FAVA
GIULIO GALLERA
MASSIMO GARAVAGLIA
MAURO PAROLINI
ANTONIO ROSSI
ALESSANDRO SORTE
CLAUDIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Fabrizio De Vecchi

Su proposta dell'Assessore Mauro Parolini

Oggetto

CRITERI PER L'ISTITUZIONE DELLE STRUTTURE DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA IN ATTUAZIONE DELL'ART. 11, COMMA 5, DELLA LEGGE REGIONALE 1 OTTOBRE 2015, N. 27 E PER LO SVOLGIMENTO DELLE RELATIVE ATTIVITÀ - (A SEGUITO DI PARERE DELLA COMMISSIONE CONSILIARE)

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Dirigente Pietro Lenna

Il Direttore Generale Danilo Piercarlo Maiocchi

L'atto si compone di 7 pagine

di cui 4 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTA la legge regionale 1 ottobre 2015 n. 27 "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo" che all'articolo 11 disciplina le strutture di informazione e accoglienza turistica;

VISTO il comma 2 dell'art. sopra indicato in base al quale le strutture di informazione e accoglienza turistica forniscono informazioni e servizi, compresa la vendita di biglietti, finalizzati alla fruizione dell'offerta ricettiva, dei trasporti e della disponibilità complessiva delle risorse e dei prodotti del territorio. Il regolamento di cui all'articolo 37 definisce la denominazione, le caratteristiche e il logo delle strutture di informazione e accoglienza turistica;

DATO ATTO, inoltre, che con deliberazione di Giunta regionale, sentita la Commissione competente, vengono stabiliti i criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica, la programmazione, le modalità di svolgimento dei loro servizi e la loro localizzazione minima necessaria per garantire una adeguata copertura territoriale;

VISTA la d.g.r. 26 settembre 2016 n. 5616 "Criteri per l'istituzione e lo svolgimento delle attività delle strutture di informazione turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della legge regionale 1 ottobre 2015, n. 27 - (richiesta di parere alla commissione consiliare)", con cui la Giunta regionale ha inviato alla Commissione Consiliare la proposta di deliberazione per il parere di competenza;

PRESO ATTO che la IV Commissione in data 10 novembre 2016 (nota protocollo 0016378/16 del 10/11/2016) ha espresso parere favorevole a maggioranza in ordine alla deliberazione succitata con le seguenti raccomandazioni:

- per quanto riguarda il punto 3.1 inserire dopo il quinto allinea il seguente:
 - gli Infopoint rilasciano gratuitamente agli utenti una APP regionale declinata a livello Territoriale;
- per quanto riguarda il punto 4 "Orari degli Infopoint" al primo paragrafo:
 - dopo la parola "pubblico" aggiungere le parole "di norma";
 - dopo la parola "turisti" eliminare la seguente frase "...anche utilizzando la disponibilità oraria derivante da eventuali contrazione degli orari di apertura praticati nei periodi di bassa stagione" ed aggiungere il seguente periodo "Nelle località a forte stagionalità turistica è ammessa un'apertura ridotta da concordare con i competenti Uffici regionali, in grado di assicurare la funzionalità e qualità del servizio, privilegiando il presidio del fine settimana e



Regione Lombardia

LA GIUNTA

delle festività”;

RITENUTO di recepire le raccomandazioni formulate dalla IV Commissione consiliare e di introdurre alcune modifiche al succitato allinea del punto 3.1 al fine di migliorare la leggibilità e coerenza del paragrafo che viene conseguentemente riscritto come di seguito:

- forniscono i riferimenti per accedere ad una applicazione scaricabile gratuitamente dalla rete Internet che facilita l'accesso alla fruizione turistica della Regione con servizi e informazioni dei territori regionali;

RITENUTO pertanto di procedere all'approvazione dei “Criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della legge regionale 1 ottobre 2015, n. 27 e per lo svolgimento delle relative attività” di cui all'allegato A, quale parte integrante della presente deliberazione;

Con votazione unanime, espressa nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare i “Criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della legge regionale 1 ottobre 2015, n. 27 e per lo svolgimento delle relative attività” di cui all'allegato A, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul B.U.R.L.

IL SEGRETARIO
FABRIZIO DE VECCHI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

Criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della legge regionale 1 ottobre 2015, n. 27 e per lo svolgimento delle relative attività.

PREMESSA

La Direzione Generale Sviluppo Economico, partendo dalle attività svolte dalle strutture di informazione e di accoglienza turistica istituite ai sensi del Regolamento Regionale 9 novembre 2005, n. 6 con rilascio del nulla osta da parte delle Province, intende riordinarle, individuando gli strumenti di cui hanno bisogno per evolvere ed avere un ruolo attivo nel sistema di accoglienza turistica delineato nella legge regionale 1 ottobre 2015, n. 27 "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo".

1. CRITERI PER L'ISTITUZIONE DEGLI INFOPOINT E LA LORO PROGRAMMAZIONE

La rete delle strutture d'informazione e accoglienza turistica denominata Infopoint sarà composta da:

Infopoint standard: strutture permanenti localizzate presso i capoluoghi di provincia e le località turistiche;

Infopoint gate: strutture localizzate negli aeroporti, nelle stazioni ferroviarie, presso le infrastrutture stradali e autostradali che intercettano i principali flussi turistici;

Infopoint flagship: strutture emblematiche localizzate nelle destinazioni caratterizzate dai principali flussi turistici;

Infopoint diffusi: strutture che integrano la rete delle strutture precedenti al fine di garantire la massima copertura territoriale del servizio turistico e possono avere carattere permanente o temporaneo. Sono localizzate in ciascun territorio provinciale in funzione della vocazione turistica del luogo. Possono avere carattere stagionale e costituire integrazione di altre attività, piccoli negozi, agenzie di viaggio, etc.

La Direzione Generale competente può individuare altre eventuali tipologie di Infopoint.

2. SOGGETTI E PROCEDURE PER L'ISTITUZIONE DEGLI INFOPOINT

In base all'art. 11, comma 4 della legge regionale n. 27/2015 le attività degli Infopoint sono svolte da enti pubblici anche associati, da partenariati fra enti pubblici e privati oppure da soggetti privati, ivi comprese le agenzie di viaggio.

La Direzione Generale competente per materia provvede al riconoscimento dell'Infopoint entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta ed effettua l'istruttoria sulla base dei criteri della presente delibera di Giunta regionale. Trascorso inutilmente tale termine, il provvedimento di riconoscimento si intende rilasciato. In caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, il termine decorre di nuovo dalla ricezione dei medesimi da parte della Direzione Generale.

Gli enti pubblici anche associati, i partenariati fra enti pubblici e privati, i soggetti privati, ivi comprese le agenzie di viaggio che intendono istituire un Infopoint richiedono il riconoscimento alla Direzione Generale competente allegando alla richiesta una relazione che contiene il programma delle attività e delle funzioni, il piano finanziario, la struttura organizzativa e le dotazioni previste, compresa la planimetria e il rendering della struttura nel rispetto dell'immagine omogenea e coordinata.

Nel caso di nuova istituzione degli Infopoint da parte di privati o con partenariati formati da enti pubblici e privati e qualora tale modalità di rapporto abbia riflessi diretti o indiretti finanziari, economici e patrimoniali per il soggetto pubblico e privato, il soggetto pubblico è tenuto a selezionare i privati attraverso procedure di evidenza pubblica in base alla normativa vigente.

Le informazioni e i servizi forniti devono avere carattere di universalità nei confronti dell'offerta turistica regionale.

3. SERVIZI EROGATI DAGLI INFOPOINT

3.1 Servizi comuni a tutti gli Infopoint

Le strutture di informazione e accoglienza turistica denominate Infopoint devono fornire i servizi di seguito indicati:

- informazioni turistiche (eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari suggeriti, etc) – 24 ore al giorno per tramite totem con touchscreen o altre tecnologie innovative;
- assistenza ai turisti
- disponibilità di materiale informativo e promozionale del territorio di competenza e di quello regionale (cartine, trasporti, attrazioni, eventi, etc...) – in orari di apertura;
- assistenza diretta o tramite postazione virtualizzata se in lingua straniera– in orari di apertura;
- disponibilità di connettività wi-fi in loco, aperta e gratuita previa registrazione – 24 ore per 7 giorni, erogata direttamente dalla struttura o per il tramite della rete wi-fi del comune ad accesso automatico con account unico regionale;
- i riferimenti per accedere ad una applicazione scaricabile gratuitamente dalla rete Internet che facilita l'accesso alla fruizione turistica della Regione con servizi e informazioni dei territori regionali.

Ulteriori servizi che possono essere erogati sono:

- servizi di prenotazione biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi in tutta la Regione – 24 ore per 7 giorni, anche tramite totem con touchscreen o altre modalità innovative;
- vendita dei biglietti per i servizi sopra citati - in orari di apertura e in alcuni casi da device.
- disponibilità di connettività anche attraverso vendita sim e noleggio device wifi portatili – in orari di apertura;

3.2 Servizi aggiuntivi degli Infopoint flagship

Gli Infopoint Flagship, oltre ai servizi di cui al paragrafo 3.1, devono fornire i servizi di seguito indicati:

- corner per la promozione del territorio e vendita merchandising e prodotti tipici (consegna in hotel o a casa), nel rispetto della normativa vigente;
- videowall per rappresentazione di video promozionali della Lombardia
- postazione per la visione di video in 3D;

3.3 Ulteriori servizi

Ulteriori servizi degli Infopoint saranno eventualmente individuati con decreto della Direzione Generale competente.

4. ORARI DEGLI INFOPOINT

Gli Infopoint standard assicurano orari di apertura al pubblico di norma per non meno di 56 ore settimanali, compresi i giorni festivi. Maggiore disponibilità deve essere assicurata in occasione dei periodi di maggiore afflusso di turisti. Nelle località a forte stagionalità turistica è ammessa

un'apertura ridotta da concordare con i competenti Uffici regionali, in grado di assicurare la funzionalità e qualità del servizio, privilegiando il presidio del fine settimana e delle festività.

Gli Infopoint diffusi assicurano orari di apertura al pubblico per non meno di 36 ore settimanali.

L'apertura degli Infopoint deve essere modulata anche in base al calendario di manifestazioni o eventi.

Le fasce orarie del servizio degli Infopoint Flagship e Gate saranno definite nell'ambito degli accordi stipulati tra la Direzione Generale competente e i soggetti gestori.

5. PERSONALE DELLE STRUTTURE INFOPOINT

In ogni struttura di informazione, di norma, deve essere assicurata la presenza contemporanea di almeno due addetti all'accoglienza per tutta la durata dell'orario di apertura.

Il personale addetto alle strutture di informazione deve possedere il diploma di scuola media superiore e conoscere almeno due lingue straniere, di cui almeno una compresa tra le seguenti: francese, inglese, tedesco e spagnolo. Deve inoltre saper operare con gli strumenti informatici e telematici.

Il personale addetto alle strutture di informazione deve essere sottoposto periodicamente a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

I rapporti contrattuali del personale che opera presso le strutture esistenti alla data di approvazione della presente delibera sono fatti salvi, mentre per le strutture istituite successivamente a tale data, le nuove assunzioni, anche a carattere stagionale, saranno effettuate dal soggetto che istituisce l'Infopoint nel rispetto della vigente normativa in materia di contratti di lavoro.

Il personale dell'Infopoint può essere messo a disposizione dai promotori dell'Infopoint o da altri soggetti secondo le modalità previste dalla legge.

6. MODELLO ORGANIZZATIVO E CRITERI PER L'ASSEGNAZIONE DEGLI SPAZI DEDICATI ALLA PROMOZIONE E ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DI PRODOTTI O SERVIZI

Gli Infopoint individuano modelli organizzativi che garantiscono l'autonomia gestionale e finanziaria. I costi di gestione possono essere coperti da risorse dei soci, di sponsor e dalla commercializzazione di prodotti e servizi.

Gli Infopoint istituiti da soggetti pubblici possono assegnare, mediante procedure a evidenza pubblica, una parte degli spazi a loro disposizione a soggetti privati che li utilizzano, nel rispetto della normativa vigente, per la promozione e la vendita di:

- prodotti agroalimentari (in particolare DOP e IGP) lombardi;
- prodotti non alimentari provenienti da attività artigianali e di economia lombarde;
- guide e libri di interesse turistico, etc.

7. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'OFFERTA TURISTICA

Presso ogni Infopoint viene messo a disposizione degli utenti un questionario di gradimento dell'offerta turistica adottato con decreto del dirigente regionale competente per materia.

Unitamente al questionario di gradimento dell'offerta turistica è consegnato un modulo di rilevazione dei servizi offerti dagli Infopoint (questionario di Customer care), da compilare a cura del turista in forma anonima.

Le strutture collaborano alla raccolta e trasmissione dei dati all'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività dei dati sull'affluenza turistica.

Il responsabile dell'Infopoint trasmette alla Direzione Generale competente:

- una relazione settimanale relativa alle segnalazioni e al gradimento dei turisti;
- una relazione annuale entro il 31 gennaio contenente:
 - a) una descrizione delle attività svolte;
 - b) il gradimento riscontrato dagli utenti;
 - c) la segnalazione delle eventuali modifiche intervenute in merito al personale, alla dotazione informatica e agli allestimenti.

8. ADEGUAMENTO DELLE STRUTTURE ESISTENTI

Le strutture d'informazione e accoglienza turistica in attività alla data di entrata in vigore della presente delibera, devono essere adeguate entro 120 giorni dalla pubblicazione sul BURL della stessa, salvo proroghe della Direzione Generale competente per comprovati motivi tecnici, all'immagine coordinata prevista nel Regolamento Regionale avente ad oggetto "Definizione della denominazione, delle caratteristiche e del logo delle strutture di informazione e accoglienza turistica" e al pieno svolgimento dei servizi previsti ai punti 1 e 2 del precedente paragrafo 3.

Le strutture esistenti si adeguano gradualmente e, per quanto consentito dalle caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, ai requisiti relativi agli arredi interni e alla struttura esterna.

Nel caso in cui le strutture d'informazione e accoglienza turistica esistenti alla data di entrata in vigore della presente deliberazione modifichino la loro organizzazione inserendo nella stessa soggetti privati e tale modifica abbia riflessi diretti o indiretti finanziari, economici e patrimoniali per il soggetto pubblico e per quello privato, sono tenute a chiedere un nuovo riconoscimento alla Direzione Generale competente.

La stipula di convenzioni a titolo gratuito, con soggetti privati per la gestione dell'attività da parte delle strutture esistenti va comunicata alla Direzione Generale competente.

9. CONTROLLI

Il controllo in merito a quanto previsto dal Regolamento Regionale "Definizione della denominazione, delle caratteristiche e del logo delle strutture di informazione e accoglienza turistica" e alla presente delibera di Giunta regionale, è esercitato dalla Direzione Generale competente che, in caso di perdita dei requisiti da parte delle succitate strutture, dispone il divieto di usare la denominazione e l'immagine coordinata prevista per le varie tipologie.

10. INIZIATIVE PER LA QUALIFICAZIONE E L'INNOVAZIONE DEGLI INFOPOINT

La Giunta Regionale definisce le caratteristiche e gli standard tecnici degli Infopoint e quelli relativi al servizio fornito anche mediante misure di finanziamento dedicate.