



DELIBERAZIONE N° 881

SEDUTA DEL 12 MAG. 2009

Attività produttive Politiche dell'Impresa  
Innovazione Tecnologica

DIPARTIMENTO

OGGETTO Approvazione proposta di Regolamento Regionale I.A.T. in attuazione dell'art.9 comma 5 della L.R.n.7/2008 "Sistema Turistico regionale"

Relatore **ASSESSORE DIP.TO ATTIVITÀ PRODUTTIVE, POLITICHE  
DELL'IMPRESA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

La Giunta, riunitasi il giorno **12 MAG. 2009** alle ore **14.30** nella sede dell'Ente.

		Presente	Assente
1. Vito DE FILIPPO	Presidente	X	
2. Vincenzo SANTOCHIRICO	Vice Presidente	X	
3. Antonio AUTILIO	Componente	X	
4. Innocenzo LOGUERCIO	Componente	X	
5. Antonio POTENZA	Componente		X
6. Gennaro STRAZIUSO	Componente	X	
7. Vincenzo VITI	Componente	X	

Segretario: (Avv. A. Pasquale GOLIA)

ha deciso in merito all'argomento in oggetto,  
secondo quanto riportato nelle pagine successive.

L'atto si compone di N° \_\_\_\_\_ pagine compreso il frontespizio  
e di N° \_\_\_\_\_ allegati

**UFFICIO RAGIONERIA GENERALE**

Prenotazione di impegno N° \_\_\_\_\_ UPB Cap. per €

Assunto impegno contabile N° \_\_\_\_\_ UPB Cap.

Esercizio per €

IL DIRIGENTE

Atto soggetto a pubblicazione  integrale  per estratto

**VISTO** il D. L.vo n. 165 del 30 marzo 2001 e succ. mod.;

**VISTA** la Legge regionale n.12 del 2.3.1996 e succ. mod. ed integrazioni concernente la "Riforma della organizzazione regionale";

**VISTA** la D.G.R. n.11/98 con cui sono stati individuati gli atti rientranti in via generale nelle competenze della Giunta regionale;

**VISTE** le deliberazioni di G.R. n.1148/05 e n. 1380/05 relative alla denominazione e configurazione dei Dipartimenti regionali;

**VISTA** la D.G.R. n. 2017/05 con cui sono state individuate le strutture dirigenziali ed è stata stabilita la declaratoria dei compiti alle medesime assegnati;

**VISTA** la D.G.R. n. 637/2006 con la quale è stato definito l'iter procedurale relativo alle proposte deliberative della Giunta Regionale e ai provvedimenti di impegno e liquidazione della spesa;

**VISTA** la D.G.R. n. 81 del 28/01/2009 relativa alla nomina del Dirigente Generale dipartimentale;

**VISTA** la D.G.R. n. 1930/2007 di conferimento degli incarichi dirigenziali;

**VISTA** la L.R. n. 34/2001 relativa al nuovo ordinamento contabile della Regione Basilicata;

**VISTA** la Legge regionale n. 32 del 24/12/2008 riguardante l'approvazione del Bilancio di previsione per l'anno 2009 e Bilancio pluriennale per il triennio 2009/2011;

**VISTA** la D.G.R. n. 2 del 08/01/2009 di approvazione della ripartizione finanziaria in capitoli delle Unità Previsionali del Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2009 e del Bilancio pluriennale per il triennio 2009/2011;

**VISTA** la Legge regionale n.7/2008 "Sistema Turistico regionale", nuova norma di riforma del settore che, all'art.7, prevede un coinvolgimento diretto delle autonomie locali nella istituzione di Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica, in breve I.A.T., previa intesa con l'Agenzia di Promozione Territoriale, sulla base di caratteristiche definite da apposito Regolamento regionale che, ai sensi dell'art.9 della medesima legge, detti le linee guida atte a garantire una uniformità di servizi sul territorio regionale;

**VISTA** la proposta di Regolamento Regionale I.A.T. predisposta dall'Ufficio Turismo Terziario Promozione Integrata in collaborazione con l'Agenzia di Promozione Territoriale in attuazione del disposto di cui all'art. 9, comma 5 della L.R. n.7/2008;

**RITENUTO** di approvare la proposta di Regolamento Regionale per la definizione delle caratteristiche degli Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica (I.A.T.) che, allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale;

**RITENUTO** di trasmettere, per l'approvazione definitiva, il presente atto al Consiglio Regionale;

**SU PROPOSTA** dell'Assessore al ramo ed all'unanimità dei voti legalmente espressi;

## DELIBERA

1. Di approvare il Regolamento Regionale per la definizione delle caratteristiche degli Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica sul territorio regionale (I.A.T.) che, allegato al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.
2. Di trasmettere il presente atto al Consiglio Regionale della Basilicata per l'approvazione definitiva.
3. Di disporre la pubblicazione del Regolamento definitivamente approvato sul B.U.R. della Regione Basilicata e su sito internet [www.basilicatanet.it](http://www.basilicatanet.it).

IL RESPONSABILE P.O. \_\_\_\_\_

(Dott.ssa Elena Iacoviello)

IL DIRIGENTE \_\_\_\_\_

(Ing. Lorenzo Affinito)

Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.

## **RELAZIONE REGOLAMENTO REGIONALE I.A.T.**

La Legge regionale n.7/2008 "Sistema Turistico regionale", nuova norma di riforma del settore, prevede, all'art.7, un coinvolgimento diretto delle autonomie locali nella istituzione di Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica, in breve I.A.T., previa intesa con l'Agenzia di Promozione Territoriale, sulla base di caratteristiche definite da apposito Regolamento regionale che, ai sensi dell'art.9 della medesima legge, detti le linee guida atte a garantire una uniformità di servizi sul territorio regionale.

Gli IAT rivestono un importante ruolo nel Sistema turistico regionale in quanto primi comunicatori dei servizi turistici disponibili, delle possibilità ricettive e di ospitalità, delle iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero, dei circuiti enogastronomici, delle attrattive locali e regionali, del sistema di mobilità ed di ogni altra informazione che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza.

E' fondamentale pertanto che tali strutture, di istituzione comunale, eventualmente gestite da Pro Loco o associazioni, offrano servizi uniformi, siano immediatamente riconoscibili nel marchio, improntate alla efficienza, siano di facile accesso per il pubblico, dislocate nei luoghi di maggiore flusso turistico, sia continuo che stagionale, adottino standard comunicativi improntati alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio, erogino servizi di vendita di biglietti per manifestazioni, mezzi di trasporto ecc, accolgano con cortesia e disponibilità i turisti raccogliendo anche eventuali reclami per disservizi.

Il Regolamento, infine, stabilisce la necessità che un servizio di informazione ed accoglienza sia sempre previsto nei progetti di Sistema turistico locale, potendo contare anche sulla eventuale erogazione di contributi per l'allestimento da parte della Regione Basilicata.

**REGOLAMENTO PER LA DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DI INFORMAZIONE E DI ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.), IN ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 9 DELLA LEGGE REGIONALE 4 GIUGNO 2008, N. 7 (SISTEMA TURISTICO REGIONALE).**

**Art. 1**

**(Strutture di informazione e di accoglienza turistica – I.A.T.)**

1. Le strutture di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.) svolgono attività di informazione ed accoglienza turistica.
2. Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le funzioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, le iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero i circuiti enogastronomici, le attrattive locali e regionali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza.
3. Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere concretamente fruibili le opportunità ricettive e di ospitalità ed i servizi turistici disponibili, comprese le attività di prenotazione e di biglietteria.
4. I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio
5. I servizi di informazione e di accoglienza turistica offerti dalle strutture I.A.T. ai turisti sono prestati a titolo gratuito.
6. Le strutture I.A.T. sono poste in posizione di facile accesso per il pubblico.

**Art. 2**

**(Istituzione)**

1. I Comuni, singolarmente o in forma associata, istituiscono le strutture di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.).
2. In ciascun Comune non può esservi più di una struttura denominata I.A.T.

3. La dislocazione ottimale degli I.A.T. sul territorio, fatta salva la facoltà da parte dei Comuni di attivare Uffici di informazione d'intesa con l'A.P.T., è la seguente:

- **I.A.T. permanenti:** Nelle aree a maggiore e costante flusso turistico.
- **I.A.T. estivi:** nelle aree costiere e a maggiore flusso turistico stagionale.
- **I.A.T. invernali:** presso gli impianti sciistici .

4)La organizzazione di progetti integrati di offerta turistica attraverso partenariati pubblico/privati dovrà sempre prevedere, tra i servizi per il turismo, la istituzione di almeno una struttura di informazione e di accoglienza turistica (I.A.T.)

5. I Comuni possono stipulare convenzioni per affidare la gestione degli I.A.T. ad associazioni Pro – Loco iscritte all'Albo regionale di cui all'art. 27 della L.R. 4 giugno 2008 n. 7 o ad altri organismi locali quali imprese turistiche associate o loro associazioni di categoria, associazioni aventi come finalità statutaria prevalente, anche se non esclusiva, le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica e consorzi o altre strutture con finalità turistiche, sulla base dell'idoneità dei locali, delle attrezzature e del personale.

6. I Comuni istitutori acquisiscono dall'Agenzia di Promozione Territoriale (A.P.T.), sotto forma di nulla osta, l'intesa di cui agli artt.7 e 9 della legge regionale 4 giugno 2008, n. 7, sulla base di una relazione che contiene il programma delle attività e delle funzioni, il piano finanziario e la struttura organizzativa necessaria.

7. L'A.P.T. rilascia il nulla osta entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta. Trascorso tale termine l'intesa sulla istituzione della struttura e l'utilizzo della denominazione I.A.T. si intende conseguita, salvo in caso di richiesta di chiarimenti e/o integrazioni documentali, laddove il termine decorre di nuovo dalla ricezione dei medesimi da parte dell'A.P.T.

8) L'A.P.T. fornisce agli I.A.T. assistenza in materia di promozione turistica e, con il rilascio del nulla osta di cui ai precedenti punti, si obbliga a fornire materiale pubblicitario cartaceo e on line, attraverso i propri siti web.

9. Tutti gli uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica hanno l'obbligo di adottare il segno distintivo grafico definito dall'A.P.T. con atto amministrativo del Direttore Generale.

10. Annualmente l'A.P.T. pubblica sul proprio sito l'elenco degli I.A.T. attivi con i relativi recapiti ed il nominativo del responsabile.

### **Art. 3 (Funzioni)**

1. Le strutture I.A.T., nell'ambito delle attività di informazione ed accoglienza turistica di cui all'art. 1 :

- a) producono e distribuiscono materiale proprio e dell' A.P.T.
- b) eseguono la vendita di card per accedere ai principali servizi turistici del territorio, biglietti per il trasporto pubblico, biglietti per spettacoli, prodotti editoriali specifici per il turista;
- d) svolgono, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, con particolare riferimento alle attività di *educational tours*, organizzando anche il servizio di prenotazione e vendita di visite guidate della città, e iniziative mirate alla organizzazione diretta, partecipazione o promozione di eventi culturali, ricreativi e sportivi;
- e) organizzano punti espositivi di commercializzazione e di degustazione dei prodotti tipici;
- f) attuano forme di collegamento diretto con gli utenti, anche al di là del periodo di vacanza o di visita, per quanto riguarda le funzioni di informazione e promozione, nonché di riscontro del grado di soddisfazione, privilegiando modalità personalizzate e interattive proprie degli strumenti elettronici ed informatici;
- g) raccolgono e inoltrano agli uffici competenti segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità.
- h) raccolgono i dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso I.A.T. e sulla tipologia delle principali richieste avanzate da parte dei turisti;
- i) collaborano alla raccolta e trasmissione alla Provincia dei dati sull'affluenza turistica.

#### **Art. 4**

##### **(Orari)**

1. Le strutture .I.A.T. assicurano orari di apertura al pubblico per non meno di trentacinque ore settimanali, compresi i giorni festivi.

2. E' fatta salva la possibilità dei Comuni di modulare l'apertura degli sportelli secondo i flussi di maggiore affluenza turistica ed in base al calendario di manifestazioni o eventi.

#### **Art. 5**

##### **(Relazione annuale)**

1. Il responsabile della struttura I.A.T. predisponde una relazione annuale sulle attività svolte, sulla loro efficacia e sul gradimento riscontrato presso gli utenti, destinata al Comune o ai Comuni istitutori della struttura stessa e all'A.P.T.

#### **Art. 6**

##### **(Personale delle strutture I.A.T.)**

1. Il personale delle strutture I.A.T. a contatto con il pubblico deve possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed essere in grado di sostenere una conversazione su argomenti relativi alle funzioni da svolgere, in almeno una lingua comunitarie oltre all'italiano; deve inoltre avere una buona conoscenza dei programmi informatici di base.

2. Gli operatori del servizio I.A.T. dovranno considerare la **cortesìa** e la **disponibilità** un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente.

#### **Art. 7**

##### **(Funzioni di vigilanza)**

1. L'A.P.T. vigila sulla funzionalità delle strutture I.A.T. e sul rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente, garantendone l'uniformità anche sotto il profilo dell'immagine turistica regionale.

2. L'A.P.T., qualora rilevi inadempienze o disfunzioni, invita i Comuni istitutori a ripristinare entro il termine di 90 giorni le condizioni di normalità ed efficienza; decorso inutilmente tale termine può revocare il nulla osta all'utilizzo della denominazione I.A.T.

#### **Art. 8**

##### **(Finanziamento)**

1. Alle risorse necessarie per il funzionamento delle strutture I.A.T. provvedono i Comuni che li hanno istituiti.

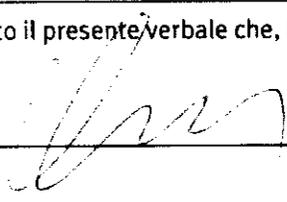
2. La eventuale concessione di contributi regionali destinati alla realizzazione ed allestimento delle strutture I.A.T., con esclusione delle spese correnti di gestione, viene disposta con deliberazione della Giunta regionale.

3. La concessione di contributi alle strutture I.A.T. può avvenire anche attraverso procedure a bando o a sportello, ovvero attraverso accordi di programmazione negoziata.

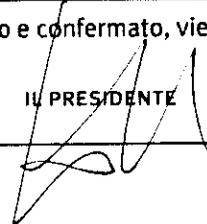
4. Nella concessione di contributi sarà data preferenza alle strutture I.A.T. costituite in forma associata in ambito sovracomunale, sulla base di considerazioni che tengano conto della qualità ed entità delle correnti di traffico turistico, della consistenza e qualità delle strutture ricettive, extraricettive e turistico-sportive, della consistenza ed omogeneità delle risorse turistiche e dei servizi pubblici esistenti, della presenza di parchi archeologici, parchi e riserve naturali, di siti di rilevanza storico-artistica e religiosa, della adesione volontaria a protocolli certificati di qualità dei servizi.

Del che è redatto il presente verbale che, letto e confermato, viene sottoscritto come segue:

IL SEGRETARIO



IL PRESIDENTE



Si attesta che copia conforme della presente deliberazione è stata trasmessa in data \_\_\_\_\_  
al Dipartimento interessato  al Consiglio regionale

18.5.09

L'IMPIEGATO ADDETTO

