



LOGO COMUNE



BOZZA  
CONVENZIONE TRA

REGIONE ABRUZZO

DIPARTIMENTO TURISMO E CULTURA E PAESAGGIO  
SERVIZIO POLITICHE TURISTICHE, DEMANIO MARITTIMO E  
SOSTEGNO ALLE IMPRESE

E

COMUNE DI ORTONA

PER LA COMPARTICIPAZIONE

NELLA GESTIONE DELL'UFFICIO DI  
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

## CONVENZIONE

### TRA REGIONE ABRUZZO – DIPARTIMENTO TURISMO, CULTURA E PAESAGGIO E COMUNE di ORTONA

#### **per la compartecipazione nella gestione dell' Ufficio di Informazione Accoglienza Turistica (IAT) di Ortona, P. zza della Repubblica**

**Il giorno      del mese di                      dell'anno 2016**

Tra

- **Regione Abruzzo**, nella persona del Dirigente del Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio dott. Francesco Di Filippo
- e
- **Il Comune di Ortona** nella persona dell'Assessore al Turismo dott. D'Anchini Tommaso, a tal uopo delegato dalla Giunta Comunale;

**Vista** la L.R. 54/97, secondo cui:

- rientra tra i compiti della Regione Abruzzo –Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio l'organizzazione dell'informazione e dell'accoglienza turistica sul territorio regionale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, la collaborazione dei progetti di promozione, informazione e accoglienza proposti da EE.LL., la promozione della diffusione della cultura dell'ospitalità tra gli operatori pubblici e privati e la popolazione locale;
- ai Comuni, Province e Comunità Montane compete la valorizzazione turistica del proprio territorio, attraverso la realizzazione di interventi finalizzati alla qualificazione del sistema dell'offerta turistica e dei servizi, ivi compresi quelli di informazione, accoglienza ed intrattenimento degli ospiti e che i servizi turistici di base relativi all'informazione ed assistenza turistica possono essere assicurati anche tramite gli I.A.T. previa convenzione con la Regione Abruzzo;

**Richiamate** le “Linee di Sviluppo del Turismo in Abruzzo 2010 – 2012” (Piano Triennale del Turismo), approvate con deliberazione del Consiglio Regionale n. 49/4 del 03.08.2010 che, tra gli Obiettivi strategici, prevedono il trasferimento della gestione degli uffici IAT agli Enti Locali con possibilità di affidare per bando la loro gestione a privati mantenendo a livello regionale la gestione di quelli prioritari e coordinamento-controllo dell'intera rete e l'attivazione di un contributo regionale di co-finanziamento per la gestione annuale;

**CONSIDERATO** che:

- il settore turistico riveste una particolare importanza nell'ambito delle politiche di sviluppo sociale ed economico del territorio e che, nel quadro di una crescita competitiva del sistema turistico comunale, diviene strategico curare il miglioramento della qualità dei servizi di Informazione e accoglienza turistica;

- la collaborazione sinergica tra Enti rappresenta una condizione importante e di successo per lo sviluppo delle politiche territoriali,
- la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale, artigianale, ambientale e paesaggistico rappresenta un fattore di crescita dei servizi turistici nonché un obiettivo importante e condiviso tra gli enti promotori della presente convenzione;

**PREMESSO** che:

- la Regione Abruzzo per il tramite del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese - gestisce nel Comune di Ortona un ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica (IAT) sito in P.zza della Repubblica
- con deliberazione n. 82 del 7 febbraio 2013 la Giunta Regionale ha approvato il presente schema di convenzione per la compartecipazione di EE LL. / DMC per l'implementazione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica negli uffici IAT istituiti dalla Regione Abruzzo ;
- con nota n. prot. RA/107389 del 12.05.2016 inviata ai Comuni sedi degli uffici IAT regionali il Dirigente del Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese chiedeva ai Sindaci dei citati Comuni la cogestione dell'ufficio IAT del proprio Comune nel prossimo periodo estivo;
- con Delibera di G.C. n. l'Amministrazione comunale di Ortona ha approvato la stipula della presente convenzione;

Tutto ciò premesso

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**Art. 1**

(Premessa)

Le premesse formano parte integrante e sostanziale della presente Convenzione.

**Art. 2**

(Oggetto)

Il presente accordo disciplina l'attività di informazione ed accoglienza turistica nella città di Ortona la più ampia attività di assistenza al turista ospite attraverso la gestione dell'ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) sito in P.zza della Repubblica.

**Art.3**

(Compiti e finalità)

L'ufficio I.A.T. del Comune di Ortona svolgerà in forza della presente Convenzione, dietro il coordinamento e le direttive del Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio i seguenti servizi da esplicitare nell'apposita "Carta dei Servizi":

- a) informazione diretta, per via telefonica, postale o telematica, sulle opportunità turistiche offerte dalla località, dai comuni limitrofi e dall'intera Regione e sull'organizzazione dei servizi, anche tramite connessione al sito web di [www.abruzzoturismo.it](http://www.abruzzoturismo.it)
- b) distribuzione e/o produzione di materiale mirato a promuovere la località;
- c) informazione sulla disponibilità ricettiva della località di riferimento e regionale (compresa l'eventuale prenotazione dei servizi in caso di stipulazione da parte della Regione di apposite convenzioni con le organizzazioni degli operatori del ricettivo);
- d) servizi di accoglienza ed assistenza all'ospite, sportello reclami e tutela del turista consumatore;
- e) predisposizione di itinerari di visita personalizzati;
- f) raccolta e monitoraggio dei dati sui servizi erogati (Front Office, Back Office, reclami, ecc.)
- g) alimentazione spazi web gestiti dal Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese - per l'aggiornamento delle informazioni turistiche relative al territorio;
- h) collaborazione nella raccolta dei dati statistici nei tempi e nelle modalità stabilite dal Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese ;
- i) supporto agli Enti sottoscrittori della presente convenzione (se richiesto) per l'organizzazione di eventi e manifestazioni;
- j) tutte le attività ed i servizi normalmente svolti dagli uffici IAT della Regione Abruzzo.

#### Art.4

##### (Oneri e collaborazioni)

La **Regione Abruzzo** per il tramite del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese garantirà:

- la gestione e la copertura dei costi di funzionamento relativi all'ufficio IAT di Ortona (telefono, luce, riscaldamento, acqua, cancelleria, attrezzature hardware e software, macchinari d'ufficio, arredi);
- la disponibilità di materiale turistico promozionale, locale e regionale, di diretta produzione della Regione;
- l'aggiornamento/formazione del personale sui servizi previsti dalla "Carta dei servizi" sulle procedure del Sistema Qualità seguito per le attività di informazione ed accoglienza turistica negli uffici IAT della Regione Abruzzo ed in particolare per le attività di *Front Office* e di *Back Office* e dei compiti e procedure indicati nell'apposita "Guida allo svolgimento delle attività per il personale addetto all'Ufficio IAT attivato in Convenzione" ;
- supporto tecnico della propria banca dati con connessione al sistema informativo/sito web [www.abruzzoturismo.it](http://www.abruzzoturismo.it)
- messa a disposizione dei vari servizi di Call Center e del Trasferimento di Chiamata per telefonate in arrivo all'ufficio IAT negli orari di chiusura;

- la gestione dei reclami dei turisti;

E' fatta salva la verifica dei servizi erogati, anche per il tramite del Responsabile dell'Ufficio del Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese.

**Il Comune di Ortona** garantirà:

- il servizio di informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio IAT di P.zza della Repubblica in compartecipazione con il Servizio IAT del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio della Regione Abruzzo, assicurando l'apertura dell'ufficio secondo le indicazioni dell'art. 5 della Convenzione ed avvalendosi di personale appositamente incaricato nel rispetto di standard di servizio, modalità e procedure indicate nel "Regolamento per gli Uffici di Informazione e Accoglienza turistica in Convenzione" e nella "Guida allo svolgimento delle attività per il personale addetto all'Ufficio IAT attivato in Convenzione";
- la fornitura, ove compatibili, di eventuali servizi aggiuntivi e/o complementari quali: 1) Vendita e/o prenotazione di biglietti per il trasporto pubblico regionale, spettacoli, escursioni e tour cittadini, ecc.; 2) di prodotti tipici; 3) spedizione postale di materiale promozionale della località su richiesta di turisti residenti fuori regione; 4) servizi internet; 5) noleggio bici e MBK; 6) vendita Guide Turistiche, e-book, DVD, book turistici, cartoline, mappe e gadget dei Parchi o del territorio; 7) noleggio Audio Guide; 8) vendita di Card Turistiche e Card Museale, 9) ogni altro servizio utile a migliorare l'accoglienza e l'informazione nei confronti del turista e in grado di valorizzare le potenzialità turistiche e tradizionali del territorio di riferimento;
- la collaborazione ed il supporto informativo per la Redazione Web della Regione Abruzzo Servizio IAT, per il costante aggiornamento delle informazioni diffuse sul web e applicazioni *mobile*;
- collaborazione alla redazione e realizzazione di materiale promozionale turistico sulla località con o senza specifica compartecipazione della Regione Abruzzo;
- personale, qualificato e bilingue, con caratteristiche idonee allo svolgimento dei compiti previsti per le attività di informazione ed accoglienza turistica nell'ufficio IAT, secondo le procedure dell'apposito Regolamento e Guida Operativa e gli orari di cui all'art. 5;
- la copertura retributiva, previdenziale ed assicurativa di legge del personale incaricato di svolgere il servizio di informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio IAT;

La Regione Abruzzo sarà assolutamente estranea al rapporto di lavoro esistente tra il Comune, di Ortona ed il personale incaricato di svolgere il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica. I rapporti giuridici, economici ed assicurativi di detto personale sono di esclusiva competenza e responsabilità del Comune di Ortona. E' escluso ogni diritto all'assunzione da parte della Regione in capo al personale che curerà il servizio di che trattasi in forza della presente Convenzione.

Tutti gli obblighi connessi con il D.Lgs. 81/2008, vengono demandati agli enti partner per i lavoratori di competenza (compreso la valutazione di tutti i rischi, la sorveglianza sanitaria, il Servizio Prevenzione, le Squadre di emergenza ed eventuale stesura del D.U.V.R.I. ai sensi dell'art.26 del D.Lgs.81/2008).

Art.5  
(Organizzazione)

L'ufficio sito in P.zza della Repubblica, in forza della presente Convenzione, garantirà l'apertura nel periodo estivo secondo l'orario al pubblico osservato dagli uffici IAT della Regione Abruzzo stabilito da apposito Piano di servizio, predisposto dal Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio.

L'Organismo paritetico di cui all'art. 6 della presente Convenzione potrà convenire orari di apertura specifici per periodi diversi o in occasione di eventi considerati di particolare valenza turistica per la località.

Sarà comunque garantita da parte del Comune di Ortona l'apertura al pubblico per periodi e orari di massima soddisfazione per i turisti e le esigenze turistiche e di ospitalità della località da concordare con il Servizio IAT. Non è esclusa, inoltre, l'apertura/svolgimento del servizio per un periodo più ampio oltre quanto sopra stabilito.

Ogni più ampia e/o diversa apertura degli uffici sarà concordata tra gli Enti firmatari della presente Convenzione.

Gli Enti sottoscrittori si riservano la facoltà di valutare di comune accordo, l'apertura di altri uffici o punti stagionali nel rispetto dei criteri di efficienza, economicità ed efficacia del servizio prestato ai turisti.

Il Comune di Ortona e il Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio collaboreranno alla realizzazione di iniziative ed attività in grado di garantire massima assistenza al turista, nell'ottica della fornitura di servizi turistici adeguati e moderni nella direzione di una politica di Customer Relationship Management.

I reclami dei turisti andranno raccolti su apposite schede ed inoltrati al Responsabile dell'Ufficio Qualità dell'Accoglienza, Assistenza e Informazione dell'Ospite. Al turista andrà segnalata la possibilità di utilizzare direttamente il Numero Verde della Regione Abruzzo –Settore Turismo ed andrà fornito ogni altro suggerimento utile a garantire la massima soddisfazione del turista consumatore.

Verrà favorita e perseguita la possibile partecipazione di altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, Associazioni di categoria, per il raggiungimento degli scopi previsti dalla presente convenzione, nonché lo svolgimento del servizio in forma associata e coordinata tra EE.LL. ai sensi del D.Lgs n. 267/2000.

Al termine del periodo convenzionale il Comune di Ortona predisporrà apposita relazione sull'attività svolta con evidenza dei servizi aggiuntivi garantiti, da inviare, per validazione dell'attività svolta, al Responsabile dell'Ufficio organizzativo del Servizio IAT competente per territorio.

Art.6  
(Vigilanza)

Le attività e gli impegni assunti con la presente Convenzione saranno sottoposti al controllo ed al coordinamento di un organismo paritetico, formato dal Dirigente Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese del Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio dal

Dirigente del Settore Turismo del Comune o loro delegati, convocato su iniziativa o richiesta di uno dei sottoscrittori.

La Regione Abruzzo - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese avrà ha la facoltà di richiedere al Comune di Ortona la sostituzione delle unità lavorative ove le stesse non dovessero corrispondere alle caratteristiche richieste per il servizio o non svolgessero, con dovuta professionalità e diligenza, le mansioni ed i compiti previsti nell'apposita Guida operativa.

La Regione Abruzzo - Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alle Imprese ha inoltre facoltà di effettuare controlli presso l'Ufficio IAT di Ortona allo scopo di verificare la rispondenza dell'attività svolta e delle relative modalità a quanto disciplinato dalla presente Convenzione.

Art. 7  
(Validità e recesso)

La presente Convenzione viene stipulata per l'implementazione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, dalla data della sua sottoscrizione e fino alla data del 16.9.2016. Non è ammesso il rinnovo tacito della presente Convenzione.

La presente Convenzione si interrompe automaticamente in caso di nuove regolamentazioni e/o disposizioni regionali e/o interventi legislativi che prevedano un nuovo regime nella compartecipazione e/o gestione degli uffici IAT.

Art. 8  
(Rinvio)

Per quanto non previsto dalla presente convenzione si fa riferimento alla normativa in vigore.

*Il Sindaco del Comune  
di xxxxxxxxxxxx  
Dott.*

*Regione Abruzzo  
Dipartimento  
Turismo ,Cultura e Paesaggio  
Il Dirigente del Servizio  
Dott. Francesco Di Filippo*

Si approvano specificamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e ss. C.C., le clausole previste nell'art.4 (Oneri e collaborazioni), nell'art. 5 (Organizzazione), nell'art. 6 (Vigilanza) e nell'art. 7 (Validità e recesso).

Il Sindaco  
Dott.