



Delibera della Giunta Regionale n. 612 del 03/10/2017

Dipartimento 50 - GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA

Direzione Generale 12 - Direzione Generale per le politiche culturali e turismo

U.O.D. 92 - STAFF - progr. sistema turistico funzioni di supporto tecnico-amminis.

Oggetto dell'Atto:

ATTUAZIONE DGR 213/2017. RETE REGIONALE SIAT, CON ALLEGATI.

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dalla Direzione Generale e delle risultanze e degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità della stessa resa dal Direttore a mezzo di sottoscrizione della presente

PREMESSO che:

- α. la legge regionale n. 18 del 08/08/2014 "Organizzazione del sistema turistico in Campania", pubblicata sul BURC n. 58 dell'11/08/2014 stabilisce che: *"1. La Regione riconosce il ruolo fondante e primario che il turismo ha storicamente avuto nella maturazione e nell'evoluzione del fenomeno a livello nazionale, europeo e mondiale". 2. La Regione cura e promuove il turismo nell'ambito pubblico e privato. Nell'ambito pubblico la Regione riconosce che il turismo contribuisce alla crescita civile, culturale, sociale e morale delle comunità ospitanti, degli ospiti e dei visitatori; il turismo, in quanto occasione di relazioni aperte e positive tra i popoli, costituisce importante motivo di incremento e di tutela dei patrimoni comuni, ambientali e identitari. Nell'ambito privato la Regione riconosce che il turismo crea consistente valore economico e costituisce fattore produttivo, stimolo ed opportunità di iniziativa imprenditoriale";*
- β. l'art. 2 della L.R. n. 18/2014 prevede che la Regione interviene, tra l'altro, per:
 - "i) promuovere la qualità complessiva del sistema turistico regionale, dei prodotti e dei servizi turistici; l) favorire il rafforzamento strutturale e competitivo dell'offerta turistica regionale attraverso il miglioramento della qualità dell'organizzazione delle strutture e dei servizi turistici, sostenendo il ruolo delle imprese operanti nel settore turistico, in collaborazione con gli istituti secondari superiori ed il sistema universitario italiano ed europeo, anche attraverso l'istituzione di borse di studio e di stage formativi; m) promuovere azioni di formazione professionale per la qualificazione degli operatori e per l'alta formazione al servizio del complessivo comparto turistico; n) favorire lo sviluppo dei servizi basati sull'utilizzo di tecnologie innovative dell'informazione e della comunicazione nella fruizione delle attrazioni delle destinazioni turistiche e nella garanzia di efficace assistenza globale al turista; o) promuovere l'immagine turistica della Campania in ambito nazionale ed internazionale; o) accrescere la qualità dell'accoglienza turistica e l'incremento dell'accessibilità, la tutela dei diritti di pari opportunità ed il rispetto dei doveri degli operatori e degli utenti."*
- χ. l'art. 3 della L.R. n. 18/2014 dispone che la Regione esercita le competenze in materia di turismo, provvedendo, tra l'altro alla *"istituzione, la regolamentazione ed il coordinamento dei servizi di informazione e di accoglienza turistica, di seguito denominati SIAT, in collaborazione, se presenti, con le associazioni di categoria degli operatori turistici maggiormente rappresentative a livello nazionale";*
- δ. l'art. 26 della medesima L.R. n. 18/2014 stabilisce che:
 - " 1. I SIAT svolgono le attività di informazione e di accoglienza turistica, assicurando i seguenti servizi essenziali: a) le informazioni e la distribuzione di materiale promozionale; b) le informazioni sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva e sulla ristorazione; c) le informazioni sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursioni personalizzate; d) la collaborazione alla raccolta e alla trasmissione dei dati richiesti dai PTL, dagli enti pubblici territoriali e dalla Regione; e) l'assistenza del turista per i servizi turistici locali.*
 - 2. Per assicurare i servizi previsti dal comma 1 la Regione promuove l'informatizzazione dei SIAT.*
 - 3. I SIAT sono organizzati e coordinati dall'agenzia con la collaborazione dei Comuni, delle associazioni pro loco, dei PTL e delle associazioni del settore turistico.*
 - 4. I servizi prestati dalle strutture SIAT sono a titolo gratuito per gli utenti e per le imprese."*
- ε. ai sensi dell'art. 22 della citata L.R. n. 18/2014 gli Enti strumentali per il Turismo continuano a svolgere la propria funzione fino all'effettiva costituzione dell'Agenzia regionale;

- φ. gli Enti per il Turismo sono attualmente in fase di liquidazione la cui procedura è seguita dal Commissario liquidatore unico nominato con DPGR n. 183 del 4 agosto 2016 e rinnovato con DGR n. 467 del 18/07/2017;

CONSIDERATO che:

- a. la Regione identifica il turismo quale priorità strategica per lo sviluppo della Campania, riconoscendone il valore per l'economia e l'occupazione, la crescita civile, culturale e sociale della comunità regionale e la valorizzazione delle risorse del territorio;
- b. l'informazione turistica rappresenta un elemento qualificante ai fini della promozione del territorio e della piena e consapevole fruibilità delle destinazioni offerte al turista;
- c. allo stato attuale, i servizi di informazione turistica sono circostanziati alle entità territoriali afferenti agli Enti Provinciali per il Turismo e alle Aziende Autonome di Soggiorno Cura e Turismo che li erogano con modalità determinate autonomamente e veicolate attraverso i siti istituzionali e le postazioni territoriali ove hanno sede i rispettivi info-point e/o uffici informazioni turistiche;
- d. la Campania si presenta quale una destinazione composita, che presenta un ampio portafoglio di prodotti turistici e di territori dotati di grande attrattività, riconoscibilità e notorietà internazionale, che, tuttavia, non hanno mai beneficiato di una reale strategia di promozione unitaria che, anche sotto il profilo della identità visiva, consentisse alla destinazione regionale di acquisire un posizionamento adeguato nella percezione dei turisti;

CONSIDERATO, inoltre, che

- a. alla luce dell'andamento del mercato turistico e dei suoi fabbisogni di sviluppo, nelle more della istituzione dell'Agenzia regionale del turismo e del completamento della realizzazione della governance, la Regione - con Deliberazione di Giunta n. 213/2017 - ha inteso chiarire un *primo indirizzo strategico* sulle politiche turistiche, al fine di orientare sia le prime azioni di immediato avvio che l'attività di programmazione di medio e lungo periodo, basato, tra le altre, sulla seguenti priorità:
 - a.1 istituire la rete regionale dei SIAT, per il coordinamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica sull'intero il territorio regionale, composta da:
 - a.1.1 SIAT di rilievo regionale che, in sede di prima applicazione, coincidono con gli Uffici di informazione turistica già istituiti dagli EPT ed operanti sul territorio regionale;
 - a.1.2 SIAT organizzati e gestiti dai Comuni della Campania, dalla Città Metropolitana di Napoli e dai PTL;
 - a.1.3 Associazioni Pro Loco riconosciute ed operanti sul territorio regionale;
- b. con la stessa DGR n. 213/2017, la Giunta Regionale ha deliberato:
 - b.1 di fare propria, tra le altre, la priorità strategica sulle politiche turistiche individuata al punto precedente, e di approvarle quale indirizzo e orientamento operativo, demandando alla Direzione Generale Beni Culturali e Turismo, attuale Direzione Generale Programmazione economica e turismo, il compito di attuarla, ed in particolare, relativamente alle attività di programmazione la redazione delle Linee Guida relative ai compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali dei SIAT e la Carta dei Servizi;
 - b.2 di promuovere l'informatizzazione dei SIAT;

Ravvisata l'esigenza di garantire l'uniformità dei servizi di informazione e di accoglienza turistica in parola e di dettare criteri univoci per rendere omogenei i livelli di offerta e gli standard qualitativi nell'intero territorio regionale;

RITENUTO:

- a. di dover approvare le Linee Guida relative al funzionamento e al coordinamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica SIAT(allegato A);
- b. di dover approvare i contenuti essenziali per la Carta dei Servizi degli Uffici SIAT (Allegato B);

DATO ATTO che la presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale;

VISTI

- la legge 7 agosto 1990, n. 241;
- la L.R. n. 18 del 08/08/2014;
- la DGR n. 213/2017;

PROPONE e la Giunta a voti unanimi

DELIBERA

per i motivi indicati in premessa, che qui si intendono integralmente riportati:

1. di dover approvare le Linee Guida relative al funzionamento e al coordinamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica SIAT (allegato A);
2. di approvare i contenuti essenziali per la Carta dei Servizi degli Uffici SIAT (Allegato B);
3. di trasmettere il presente provvedimento agli Assessori competenti, al Capo di Gabinetto, alla Programmazione Unitaria, ai Direttori Generali, all'Ufficio competente per la pubblicazione nella sezione trasparenza del sito istituzionale della Regione Campania e al BURC per la pubblicazione.