



REGIONE CAMPANIA

Allegato A

LINEE GUIDA RELATIVE A COMPITI, FUNZIONI, CRITERI, PROCEDURE, AMBITI OPERATIVI E TERRITORIALI DEL SISTEMA A RETE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DELLA CAMPANIA.

Art. 1 – Oggetto

1. In attuazione della Legge Regionale 8 agosto 2014, n. 18 “Organizzazione del sistema turistico in Campania” (art. 3, comma 1, lettera l, art. 26; art. 5, comma 1, lettera b; art. 27), il presente documento reca il disciplinare per l'istituzione, la regolamentazione e il coordinamento dei servizi di informazione e di accoglienza turistica, di seguito denominati SIAT, sull'intero il territorio regionale della Campania.

Art. 2 - Missione degli Uffici SIAT

1. Il servizio pubblico di informazione, accoglienza ed assistenza turistica è svolto in Campania dagli Uffici SIAT.
2. Missione degli Uffici SIAT è 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.
3. I principali servizi essenziali svolti dai SIAT sono:
 - 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.
4. I servizi informazione, accoglienza ed assistenza turistica prestati dagli Uffici SIAT sono a titolo gratuito per gli utenti e per le imprese.

Art. 3 - Istituzione degli Uffici del SIAT

1. La Regione istituisce SIAT, organizzati e gestiti dall'istituenda Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania su impulso dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo.
2. In sede di prima applicazione i SIAT coincidono con gli Uffici di informazione turistica già istituiti dagli EPT ed operanti sul territorio regionale



REGIONE CAMPANIA

3. I Comuni della Campania, la Città Metropolitana di Napoli e gli istituendi PTL, possono richiedere alla Regione l'istituzione e l'attivazione di nuovi Uffici SIAT. La Regione, valutata l'opportunità tecnico/organizzativa e la sostenibilità della gestione, promuove con i suddetti Enti accordi di programma finalizzati a istituire nuovi Uffici SIAT.
4. Possono partecipare agli accordi istitutivi anche altri Enti Pubblici della Campania (Enti parco, Enti gestori di beni culturali, etc.), in collaborazione, se presenti, con le associazioni di categoria degli operatori turistici maggiormente rappresentative a livello nazionale.
5. L'accordo di cui al comma 2 è approvato con formale atto adottato dall'organo competente dell'ente e indica i tempi, le modalità, il finanziamento e ogni altro adempimento connesso all'attivazione ed all'attività degli SIAT.
6. Nel determinare i criteri di convenzione gli Enti partecipanti agli accordi istitutivi dovranno, comunque, assumersi i compiti della completa gestione ed organizzazione, assicurando la disponibilità della sede e del funzionamento del SIAT a propria cura e onere, all'interno della rete regionale dei SIAT.
7. Non è consentita, comunque, la costituzione di più SIAT nello stesso Comune, se non per esigenze stagionali o per l'erogazione del servizio anche in prossimità di gate di accesso (aeroporti, etc.).
8. Gli accordi istitutivi dei SIAT ai sensi dei precedenti commi dovranno necessariamente prevedere, i seguenti obblighi degli Enti istituenti: garantire la disponibilità dei locali, preferenzialmente all'interno di beni culturali ed ambientali, anche attraverso eventuali accordi precisi con i soggetti gestori; assicurare l'adeguamento dell'allestimento estetico e della organizzazione funzionale dei punti informativi agli standard qualitativi stabiliti dalla carta dei servizi; verificare e coordinare con l'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, sentito l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, la produzione e distribuzione del materiale informativo; fornire all'Agenzia Regionale del Turismo ed all'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotti nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline); realizzare adeguata segnaletica, nel territorio comunale, dei punti informativi, condividendone la linea estetica ed il posizionamento con l'Agenzia, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, coprire i costi relativi alla assicurazione per danni a persone o cose presenti nei locali oggetto della presente convenzione; mantenere aperti e funzionanti a propria cura e onere l'Ufficio SIAT per almeno 5 anni.
9. La Regione, anche tramite l'Agenzia Regionale del Turismo, può attivare con i Comuni e gli Enti partecipanti agli accordi istitutivi, programmi di interventi finanziari volti a qualificare e implementare i servizi erogati.



REGIONE CAMPANIA

Art. 4 - La rete regionale dei SIAT

1. E' istituita la rete regionale dei SIAT, coordinata e organizzata, su indirizzo dell'Assessore Regionale allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, costituita da:
 - a) SIAT di rilievo regionale, direttamente gestiti dall'istituenda Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania che, in sede di prima applicazione, coincidono con gli Uffici di informazione turistica già istituiti dagli EPT ed operanti sul territorio regionale;
 - b) SIAT organizzati e gestiti dai Comuni della Campania, dalla Città Metropolitana di Napoli, dai PTL.
2. Le Pro Loco, previa autorizzazione dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, possono essere integrate nella rete regionale dei SIAT.
3. Possono essere attivati in via temporanea Uffici SIAT, sentito l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, anche per il tramite dell'Agenzia, al fine di garantire i servizi di informazione e accoglienza turistica in località interessate da flussi fortemente stagionali o da eventi di particolare attrattività turistica. Tali uffici si conformano alle disposizioni contenute nelle presenti linee guida.

Art. 5 - Modalità di Gestione

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica, di cui alla lettera b) dell'Art. 4, possono essere resi attraverso personale alle dipendenze funzionali dagli Enti istituenti o essere affidati ad associazioni, società, consorzi o cooperative aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività.
2. Il personale utilizzato negli uffici di informazione e accoglienza deve possedere la preparazione professionale prevista dagli standard di cui all'articolo 7.
3. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal Comune o altro Ente partecipante all'accordo istitutivo del SIAT (previo nulla osta da parte dell'Agenzia Regionale del Turismo) a seguito di procedura ad evidenza pubblica nel rispetto della vigente normativa in materia di appalto di servizi; tali servizi sono svolti nel rispetto delle direttive regionali impartite dalla Regione.
4. I soggetti affidatari dei servizi di cui al presente capo, non possono pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.
5. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche o giuridiche in situazione di conflitto di interesse con il servizio pubblico erogato, e con la effettiva imparzialità dell'informazione erogata al pubblico.
6. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, gli enti istituenti o i soggetti affidatari possono svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc.).



REGIONE CAMPANIA

Art. 6 - Layout estetico

1. Tutti gli Uffici SIAT assumono la denominazione/brand "Tourist Information" sia nei segni distintivi che in tutte le forme di comunicazione al pubblico.
2. I segni distintivi, l'immagine coordinata e l'abaco degli elementi di arredo e allestimento della rete regionale degli Uffici IAT (layout estetico) sono quelli approvati specificamente dalla Regione per l'intero territorio regionale.
3. Gli enti istituenti i SIAT sono tenuti, in tutti gli interventi successivi all'approvazione del "layout estetico", ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.
4. Il progetto tecnico ed il capitolato di lavori degli interventi da realizzare viene preventivamente validato dalla Regione, al fine di garantire l'unitarietà dell'immagine della Campania.
5. I segni distintivi che contrassegnano gli uffici di informazione regionale sono utilizzati per la segnaletica stradale (compatibilmente con la normativa statale in materia), per le insegne esterne e per i contrassegni del personale di contatto in servizio presso gli uffici.

Art. 7 - Standard di qualità nella erogazione dei servizi

1. Gli enti istituenti sono tenuti a mantenere aperti gli Uffici secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati e resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale sono immodificabili e vengono comunicati all'Agenzia Regionale e all'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portare turistico e sui materiali informativi.
2. L'apertura nei periodi estivi e di maggiori afflussi turistici (ponti e festività) deve essere garantito per sette giorni settimanali. E' fatto salvo il rispetto dei profili orari dei dipendenti pubblici.
3. Ogni Ufficio SIAT della Campania deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite dalla Regione.
4. Lo standard di qualità di ciascun ufficio SIAT deve essere codificato in una "carta dei servizi" allegata all'accordo di cui al precedente articolo 3 e pubblicata nei locali degli Uffici IAT.
5. La Regione stabilisce i contenuti essenziali che devono essere inseriti in ciascuna "carta dei servizi".
6. La carta dei servizi turistici regionali definisce il livello essenziale dei servizi garantiti, le relative modalità e gli standard di qualità. ed è redatta con la collaborazione dei SIAT, ove esistenti, dei PTL in almeno quattro lingue, ed è distribuita presso gli uffici SIAT, le associazioni pro loco, le stazioni ferroviarie e marittime, gli aeroporti, i principali esercizi commerciali e le agenzie di viaggio e turismo.



REGIONE CAMPANIA

Art. 8 - Database dei servizi turistici regionali

1. Su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, l'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, all'interno del sistema informativo regionale, predispone ed aggiorna per le aree di competenza il database dei servizi turistici regionali, contenente:
 - a) la presentazione dei siti turistici e degli attrattori culturali;
 - b) l'indicazione delle strutture ricettive, delle strutture fieristiche, dei centri congressuali, dei servizi di ristorazione, delle strutture sanitarie, dei sistemi di trasporto, delle principali attività commerciali e delle attrezzature sportive e del tempo libero;
 - c) la descrizione dei prodotti enogastronomici ed artigianali tipici dell'area territoriale;
 - d) l'elenco delle principali manifestazioni culturali, musicali, fieristiche e congressuali;
 - e) l'indicazione dei numeri telefonici utili, degli indirizzi e-mail, web e social.
2. Ciascun ufficio SIAT eroga informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il sistema informativo regionale ed i database regionali, in stretto coordinamento con l'Agenzia per la promozione del Turismo della Campania, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo.

Art. 9 - Materiali informativi

1. L'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, sentito l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, verifica e approva i materiali informativi e promozionali realizzati distribuiti negli Uffici SIAT, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale.
2. Possono essere distribuiti materiali promozionale forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purché esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici.

Art. 10 - Cessazione dell'Ufficio

1. L'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo può, anche su richiesta dell'Agenzia Regionale, procedere all'annullamento dell'accordo istitutivo dell'ufficio SIAT nei seguenti casi: accertata inefficienza del servizio; accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione del servizio all'utenza; mancata osservanza delle presenti linee guida; violazione di leggi nazionali o regionali nella erogazione del servizio all'utenza.
2. In tali casi il servizio turismo della Regione Campania, sentito il Comune interessato, richiede all'ente istituyente il SIAT la rimozione dei segni distintivi della rete regionale, che è tenuto ad adempiere.



REGIONE CAMPANIA

Art. 11 - Gestione transitoria

1. Nelle more della istituzione e completa operatività dell'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, le funzioni relative ai SIAT indicate nelle presenti linee guida si intendono attribuite agli EPT competenti territorialmente.