

ALLEGATO ALLA DELIBERA
G.O. N. 281 / 6-12-2013



SCHEMA

**ACCORDO TRA L'AGENZIA PUGLIA PROMOZIONE E
L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI CANOSA DI PUGLIA PER LA
RIQUALIFICAZIONE DELLA RETE INFORMATIVA LOCALE E LA
ISTITUZIONE DI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA
TURISTICA.**

Tra l'Amministrazione Comunale di Canosa di Puglia, di seguito denominata **Comune**, con sede legale in P.zza Martiri 23 Maggio, 7 (C.F. 81000530725) nella persona del Sindaco **Dott. Ernesto La Salvia**, che agisce in nome della suddetta Amministrazione, domiciliato per la carica nella sede legale del Comune;

E

L'Agenzia Regionale del Turismo (**ARET**) PugliaPromozione, di seguito denominata **PugliaPromozione**, con sede legale in Bari alla Piazza Aldo Moro 33/a, CAP 70121 (C.F. 93402500727), in persona del Direttore Generale dott. Giancarlo PICCIRILLO, domiciliato per la carica nella sede legale dell'agenzia;

PREMESSO CHE

- l'art. 7 della Legge Regionale n.1 dell'11 febbraio 2002, come novellato dalla Legge Regionale n.18 del 03 Dicembre 2010, comma 1, prevede che l'Agenzia Pugliapromozione "è lo strumento operativo delle politiche della Regione in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia, fa riferimento alla programmazione regionale e opera in raccordo con gli enti locali nell'ottica dello sviluppo sostenibile e dei valori dell'accoglienza e dell'ospitalità";
- L'art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L.R. 18/2011, alla lettera J, nella definizione dei compiti dell'ARET, tra l'altro, stabilisce che PugliaPromozione "esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di Promozione Turistica (APT) assicurandone l'articolazione organizzativa e l'efficacia operativa nelle sei province; coordina il sistema a rete degli IAT, anche nel loro raccordo con le Pro Loco", così come ribadito dall'art. 2, comma 2, lettera J, del Regolamento n. 9 del 2011 di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia Regionale del Turismo;
- L'art 9, comma 2, della Legge Regionale n. 23 del 1996, assegnava alle Aziende di promozione turistica la funzione (ora transitata a Pugliapromozione, in forza del succitato art. 7 della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla L.R. 18/2011) di promuovere "con i Comuni, o altri soggetti pubblici interessati, accordi di programma e di

interventi finanziari finalizzati a istituire Uffici di Informazione e accoglienza turistica (IAT), funzionalmente dipendenti dall'APT";

- L'articolo 13, comma 3 della Legge Regionale n.1 del 2002 stabilisce che "gli IAT validamente costituiti e operanti ai sensi dell'articolo 9 della L.R. 23/96 passano alle dipendenze funzionali dell'ARET e i loro compiti vengono ridefiniti con atto del Direttore Generale dell'Agenzia, d'intesa con gli enti partecipanti agli accordi istitutivi";
- L'art 7 della L.R. 18/2011 stabilisce che "La Giunta Regionale adotta apposite linee guida riguardanti compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT";
- Con Deliberazione n. 2873 del 20-12-2012 la Giunta Regionale ha approvato le "Linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia";
- Tali Linee Guida, stabiliscono, all'art. 4 comma 8 che " gli enti partecipanti agli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dell'articolo 9 della Legge Regionale n. 23 del 1996 devono procedere a nuovo accordo con Pugliapromozione ai sensi del comma 1 del presente articolo entro 6 mesi dall'entrata in vigore delle linee guide";
- l'art. 40 della L.R. n. 45 del 28/12/2012 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2013 e bilancio pluriennale 2013-2015 della Regione Puglia", stabilisce il trasferimento ai Comuni delle attività di "informazione e accoglienza turistica" esercitate direttamente dall'Agenzia;
- L'art. 3, comma 1, del Regolamento Regionale n.9 del 13 Maggio 2011 "Organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione" prevede che l'Agenzia "cura sulla base della programmazione della Regione ed in raccordo con le amministrazioni provinciali e comunali, le attività di comunicazione integrata di promozione dei territori (lett. c);
- Lo stesso Regolamento n. 9/2011, all'art. 3, comma 1, lettera k, stabilisce che Pugliapromozione, tra i propri compiti specifici, "svolge attività di tutela e assistenza ai turisti contribuendo altresì a diffondere una cultura della "cittadinanza temporanea", attraverso la rete IAT ed in coerenza con le attribuzioni degli STL, nonché mediante l'attivazione di sinergie con il sistema delle Pro Loco";
- Il Piano triennale di promozione turistica 2012-14 ed il Piano di attuazione annuale 2012, approvati con DGR 721/2011, prevedono la seguente Area di Intervento: "Valorizzazione e potenziamento offerta turistica regionale" destinata alla creazione di una "visione coordinata e integrata delle eccellenze e delle peculiarità presenti sul territorio";
- I succitati piani prevedono, nell'ambito dell'Area di Intervento 3, la seguente attività pluriennale (2012-13) a "titolarità regionale", da realizzarsi attraverso Convenzione con Pugliapromozione:
 - o *Rete regionale di informazione e accoglienza turistica* - Riorganizzazione del sistema dell'accoglienza e della informazione turistica attraverso l'individuazione e l'allestimento di un format estetico rinnovato e uniformato per i diversi punti informativi dislocati sul territorio, il miglioramento dell'organizzazione dei servizi e degli standard di accoglienza, anche in raccordo con il territorio;
- Con Determinazione n. 176 del 2012 del Dirigente del Servizio Turismo viene approvata la Convenzione con Pugliapromozione per la realizzazione del progetto "VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO OFFERTA TURISTICA REGIONALE - Rete regionale di informazione ed accoglienza turistica" cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013 (Azione 4.1.1 – Attività A);

- in data 31/07/2012 è stata sottoscritta la Convenzione attraverso cui la Regione Puglia affida a Pugliapromozione la realizzazione del progetto "Rete regionale di informazione e accoglienza turistica", allo scopo di potenziare e migliorare il servizio di assistenza nei confronti del flusso turistico e costituire un ulteriore strumento di richiamo e d'interesse verso il territorio comunale;
- Pugliapromozione ha predisposto il progetto esecutivo del succitato intervento, inviato in data 14/08/2012 (prot. 3215) alla Regione Puglia – Responsabile di Azione 4.1.1., e da questa approvato in data 27/09/2012 (prot 5628);
- Il progetto esecutivo prevede la realizzazione degli allestimenti e dei lavori di ristrutturazione degli Uffici IAT (Azione 2 – Riqualficazione estetica e ristrutturazione Uffici IAT);
- Con Determina del DG n. 41 del 2012 Pugliapromozione ha indetto un concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata dei centri IAT funzionalmente dipendenti dall'Agenzia;
- Con Determinazione del DG n. 145 del 2012 Pugliapromozione ha assegnato i premi ad esito dell'esame delle idee progettuali da parte della Commissione di valutazione ed ha dunque identificato il layout coordinato dei centri IAT funzionalmente dipendenti dall'Agenzia;
- Le linee guida approvate dalla Giunta regionale (Deliberazione n. 2873 del 20-12-2012) stabiliscono, all'articolo 13 che "Al raggiungimento degli obiettivi di cui alle presenti linee guida concorre il progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione turistica 2012/14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007/2013 (Azione 4.1.1 – Attivita' A), la cui realizzazione è affidata a Pugliapromozione. Pugliapromozione realizza le attività e gli interventi secondo le presenti linee guida ed il progetto esecutivo approvato dalla Regione Puglia, dando priorità agli Uffici aperti e funzionanti sul territorio regionale";
- Le stesse Linee guida stabiliscono inoltre, all'articolo 7, che "I segni distintivi, l'immagine coordinata e l'abaco degli elementi di arredo della rete regionale degli Uffici IAT sono quelli predisposti da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata indetto con Determina del DG n. 41 del 2012";

CONSIDERATO CHE

- che l'Agenzia Puglia Promozione, a norma dell'art. 4 delle linee guida approvate dalla Giunta regionale (Deliberazione n. 2873 del 20-12-2012) ha "il compito di stipulare accordi di programma finalizzati a istituire nuovi Uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT)" e "procedere alla riorganizzazione di compiti e modalità di gestione in accordo con i Comuni interessati" in riferimento agli IAT già istituiti e operanti;
- che l'Agenzia Puglia Promozione ha interesse a potenziare il servizio di Informazione Turistica attraverso l'attuazione del progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione turistica 2012-14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013 (Azione 4.1.1 – Attivita' A), la cui realizzazione è affidata a Pugliapromozione;
- il progetto mira a potenziare il servizio di Informazione Turistica articolato sul territorio della Regione Puglia, con l'obiettivo di uniformare, attraverso la progettazione di un'immagine coordinata del marchio e dell'interior design, i centri esistenti (Azione 2 – Riqualficazione estetica e ristrutturazione Uffici IAT);

- che in linea con le attuali strategie di marketing territoriale, PugliaPromozione persegue l'obiettivo di migliorare l'organizzazione e l'immagine degli ambienti, promuovendo la varietà e la qualità dei beni e dei servizi offerti, attraverso il concetto di "marca" ("promessa" implicita di garanzia per il cittadino, turista, viaggiatore – cliente);
- che vi è l'esigenza di elevare ed uniformare la qualità dell'offerta turistica, da intendere sia come qualità complessiva del prodotto "Puglia" che delle singole componenti materiali e immateriali dello stesso, a partire da quelle più strettamente legate all'offerta turistica, come il sistema dell'informazione e l'accoglienza turistica pubblica;

VISTO l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme sul procedimento amministrativo")

**TUTTO CIO' PREMESSO
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

**Art. 1
Oggetto**

1. Il Comune di **Canosa di Puglia** e l'Agenzia Regionale del Turismo "Pugliapromozione" convengono di riqualificare la rete informativa del Comune di **Canosa di Puglia**, attraverso l'istituzione e/o la riqualificazione del seguente Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica, integrato nella rete regionale degli IAT:
 - Struttura c/o P.zza San Sabino
2. Obiettivo del presente accordo e sperimentare una innovativa modalità di organizzazione degli Uffici di Informazione Turistica (IAT) basata su:
 - integrazione degli interventi;
 - riorganizzazione della rete regionale degli uffici IAT della Regione Puglia e forte integrazione degli Uffici IAT all'interno dello stesso ambito territoriale e con la rete regionale degli IAT di Puglia;
 - erogazione dei servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

**Art. 2
Impegni dei sottoscrittori**

1. Il Comune di **Canosa di Puglia**, ~~con il presente accordo~~, con il presente atto, si impegna a:
 - gestire gli uffici indicati dall'Art. 1 in coerenza con le linee guida Regionali;
 - verificare, razionalizzare e riorganizzare, di concerto con Pugliapromozione, i servizi offerti dal punto informativo del Comune di **Canosa di Puglia**;
 - garantire la disponibilità dei locali come identificato all'articolo 1;
 - orientare tutti i futuri interventi di adeguamento dell'allestimento estetico e della organizzazione funzionale degli uffici di informazione IAT ~~allo standard qualitativi regionale stabilito dall'Agenzia e dalle linee guida della Giunta Regionale;~~ *allo standard qualitativi regionali stabiliti dall'Agenzia e dalle linee guida della Giunta Regionale;*

- integrare gli interventi di allestimento e riqualificazione con arredi, materiali e tecnologie acquisiti attraverso eventuali interventi già realizzati a valere su fondi comunitari della presente o precedente programmazione;
 - verificare e coordinare con PugliaPromozione la produzione e distribuzione del materiale informativo;
 - fornire a Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica della città di **Canosa di Puglia**, 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;
 - non attivare, se non previo accordo con l'Agenzia, alcun altro punto informativo, neppure temporaneo, nel territorio comunale;
 - 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 gli Uffici IAT indicati all'art. 1 per i prossimi 5 anni.
2. L'Agenzia Puglia Promozione, con il presente atto, si impegna a:
- integrare i punti informativi indicati all'art. 1 del presente accordo nel sistema a rete degli IAT regionali coordinati da Pugliapromozione;
 - verificare ed approvare i materiali informativi e promozionali realizzati dal Comune secondo gli *standard* tecnici e grafici adottati dalla stessa Agenzia;
 - fornire assistenza tecnica allo *start-up* dei nuovi punti informativi, quali nuovi Uffici IAT, ivi inclusa l'attività formativa del personale impiegato;
 - assicurare, nell'ambito delle proprie attività istituzionali di promozione turistica in Italia ed all'estero, la promozione delle risorse del Comune di **Canosa di Puglia** e la divulgazione dei contenuti e del materiale informativo prodotto;
 - integrare gli interventi posti in essere dal Comune con le azioni previste dal progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione turistica 2012-14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013 (Azione 4.1.1 – Attività A), la cui realizzazione è affidata a Pugliapromozione;
 - integrare i punti informativi all'interno dei progetti di valorizzazione e qualificazione delle risorse territoriali, realizzati da PugliaPromozione, in quanto punti di raccordo e diffusione di informazioni e servizi funzionali allo svolgimento degli stessi.

Art. 3 **Gestione**

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica possono essere affidati a 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 5.
3. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal Comune a seguito di procedura ad evidenza pubblica e previo nulla osta da parte di Pugliapromozione nel rispetto della vigente

normativa in materia di appalto di servizi; tali servizi sono svolti nel rispetto delle direttive regionali impartite dalla Regione e da Pugliapromozione.

4. Il servizio di informazione locale può essere affidato mediante convenzione ad una ProLoco operante nella località in cui ha sede l'ufficio. Il servizio integrato su base territoriale di informazione e accoglienza può essere affidato al sistema regionale delle ProLoco anche attraverso convenzione con l'UNPLI Puglia, riconosciuta nella legge n. 27/90 della Regione Puglia.

5. 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.

6. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche o giuridiche in situazione di conflitto di interessi con il servizio pubblico erogato, e con la effettiva imparzialità dell'informazione erogata al pubblico.

7. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, 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) previo nulla osta dell'Agenzia Pugliapromozione.

Art. 4

Layout estetico e allestimenti

1. Il Comune si impegna ad effettuare tutti i futuri interventi di allestimento estetico interno ed esterno degli uffici in modo coerente con il layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.

2. Il progetto tecnico ed il capitolato di lavori viene preventivamente validato da Pugliapromozione.

3. I segni distintivi che contrassegnano gli uffici di informazione regionale sono definiti da Pugliapromozione. Essi 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.

4. Sono fatti salvi tutti gli interventi eventualmente finanziati a valere sul PO FESR 2000/06, misure 6.2 e 4.16 di cui alla Delibera di Giunta Regionale n.898 del 03/06/2008. I lavori e gli adeguamenti ulteriori dovranno risultare compatibili con i succitati interventi.

5. Pugliapromozione potrà intervenire, in accordo con il Comune, attraverso la realizzazione diretta degli allestimenti e dei lavori di ristrutturazione previsti dal progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione

turistica 2012-14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013, Azione 4.1.1 – Attività A, (Azione 2 – Riqualificazione estetica e ristrutturazione Uffici IAT).

6. I locali oggetto dei lavori di adeguamento e allestimento effettuati da Pugliapromozione nell'ambito del progetto di cui al comma precedente dovranno essere mantenuti aperti e funzionanti quali Uffici IAT per almeno i successivi 5 anni, a cura ed onere dell'Amministrazione Comunale. Gli allestimenti ed i beni strumentali forniti da Pugliapromozione sono concessi in comodato d'uso gratuito per anni 5 al Comune, che si obbliga a mantenerli inalterati ed a conservarne la destinazione d'uso alla funzione di informazione e accoglienza turistica per tutta la durata della concessione.

Art. 5

Standard di qualità

1. Gli *standard* di qualità relativi agli uffici di informazione regionale e locale sono definiti dalla Carta dei servizi allegata al presente accordo.
2. Il controllo in merito al rispetto degli *standard* tecnici è esercitato dall'Agenzia Pugliapromozione che, in caso di perdita dei requisiti, può richiedere alla Regione Puglia l'annullamento dell'accordo istitutivo dell'ufficio IAT e disporre il divieto dell'uso dei segni distintivi di cui all'articolo 4.
3. Ogni Ufficio IAT della Puglia deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.

Art. 6

Materiali informativi

1. Pugliapromozione verifica ed approva i materiali informativi e promozionali da distribuire negli Uffici IAT, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale.
2. Il Comune **si** obbliga a distribuire negli Uffici IAT, di cui all'art. 1 comma 1 del presente accordo, il materiale informativo fornito da Pugliapromozione.
2. Possono essere distribuiti materiali promozionali forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purchè esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici.

Art. 7

Apertura

1. Il Comune si impegna a tenere aperti gli Uffici secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati con Pugliapromozione e resi noti al pubblico, anche attraverso l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane, dato dal coordinamento con il personale in forza al Comune o con eventuali soggetti affidatari di servizi messi a disposizione dal Comune.

2. Gli orari stabiliti su base stagionale sono immutabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portare turistico e sui materiali informativi.

3. L'apertura nei periodi estivi e di maggiori afflussi turistici (ponti e festività) e nei luoghi di maggiore attrattività sarà garantito per sette giorni settimanali.

4. E' fatto salvo il rispetto dei profili orari dei dipendenti pubblici.

Art. 8

La rete regionale degli IAT

1. Gli Uffici IAT individuati dall'articolo 1, comma 1 del presente accordo, sono parte della Rete Regionale degli IAT coordinata da Pugliapromozione e organizzata su base territoriale secondo quanto stabilito dalle Linee Guida Regionali.

2. Gli Uffici IAT svolgono la propria attività alle dipendenze funzionali di Pugliapromozione, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, della Legge Regionale n.1 del 2002.

3. Ciascun ufficio IAT eroga informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il sistema informativo regionale (SIRTur) ed i portali regionali.

4. La rete regionale degli IAT svolge le proprie funzioni in raccordo sistematico con il sistema regionale delle ProLoco e con le singole Pro Loco competenti territorialmente.

Art. 9

Uffici temporanei e stagionali

1. Possono essere attivati in via temporanea Uffici IAT, previo accordo con Pugliapromozione, 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.

2. Tali uffici si conformano alle disposizioni contenute nelle linee guida approvate dalla Giunta Regionale.

Art. 10

Durata e validità del presente protocollo

1. Il presente Accordo di programma è valido dalla data di sottoscrizione e sino a quando non interverrà una nuova legge sull'Organizzazione Turistica Regionale o un nuovo accordo tra le parti.

Art. 11

Accordi integrativi

1. L'Accordo di programma potrà essere integrato o modificato, previa nuova concertazione tra le parti sottoscrittenti.

Art. 12

Rinvio alle norme generali

1. Per tutto quanto non previsto dal presente accordo si rimanda alle norme regionali e nazionali, nonché alle Linee Guida approvate dalla Giunta regionale (Deliberazione n. 2873 del 20-12-2012). Questo accordo di programma ~~si~~ intende modificato in modo automatico da eventuali disposizioni successive della Giunta Regionale in materia.

Art. 13

Registrazione

1. Le parti convengono che la seguente Convenzione venga registrata solo in ~~caso~~ d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, del DPR 131/1986.



Carta dei Servizi degli uffici IAT della PUGLIA

1. Premessa

La Carta dei Servizi ha lo scopo di chiarire e rendere manifesti gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) della Puglia.

"Accogliere il turista con un sorriso". Accompagnarlo con un'adeguata assistenza ed una corretta ed imparziale informazione. Attraverso la Carta dei Servizi, Pugliapromozione vuole riassumere l'impegno di tali Uffici nei confronti dell'utenza, nonché l'impegno dei fornitori coinvolti nella erogazione dei servizi. L'obbligo è dunque quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, raccogliendo reclami e suggerimenti per l'elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

Il servizio oggetto della presente procedura è perciò un servizio di front office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo lifestyle verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

2. Principi fondamentali. Mission e Vision.

Vision degli Uffici IAT

La "visione" entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: "LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE Puglia quale destinazione turistica in grado di offrire emozioni esperienziali uniche".

Mission degli Uffici IAT

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a 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.

Verso tali principi tutte le componenti dello IAT devono orientarsi ed impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l'obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dall'ufficio IAT e di manifestare il modo con cui sono gestiti, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

- *Trasparenza*: gli operatori del servizio IAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Erogano, inoltre, il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, ma accompagnano l'utenza alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio IAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
- *Pertinenza e professionalità*: cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio IAT. Inoltre questi devono possedere una conoscenza professionale del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
- *Uguaglianza e imparzialità*: i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.
Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità*: il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici IAT garantiscono comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.

3. Utenti: i target

Precisare le categorie di utenti degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica permette di individuare i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono i seguenti:

- a) **Utenti del sistema turistico**
- b) **Utenti del sistema locale e territoriale**
- c) **Attori non turistici e non locali**
- d) **Utenti interni**

All'interno di questi segmenti sono stati individuati i seguenti Target:

- a) **Utenti del sistema turistico**
 - Turisti e visitatori leisure

- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- Agenti di viaggio incoming e tour operator
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici
- Uffici pubblici del settore turistico
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche
- Associazioni di categoria
- Sistema della comunicazione turistica

b) Utenti del sistema locale e territoriale

- Residenti, cittadini e comunità locale
- Enti e associazioni locali
- Pro Loco di Puglia
- Istituti di formazione e ricerca
- Sistema delle imprese (non turistiche)
- Osservatorio turistico regionale
- Sistema della comunicazione non turistica

c) Altri attori non turistici non locali

- Addetti alle attività della comunicazione
- Istituti di formazione e ricerca
- Enti, istituzioni, associazioni
- Sistema della comunicazione non turistica

d) Utenti interni

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

4. Funzioni e Attività: i Servizi

Le prestazioni che la rete degli Uffici IAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio IAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti (Mission).

Le *informazioni* erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistite (secondo la Legge Stanca).

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale turistico.

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per una miglior conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da Pugliapromozione ed altri partner;
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);
- Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche etc..).

Gli standard qualitativi degli sportelli IAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto da Pugliapromozione e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione.

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard
(elenco esemplificativo e non esaustivo)

Risorse paesaggistiche e culturali	Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su: <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali. - Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea. - Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive - Tradizioni, riti, costumi. - Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale.
Strutture alberghiere, extralberghiere	Indirizzi, recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di alloggio per le strutture - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali. - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Stabilimenti balneari e ristorazione	Indirizzi e recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità stabilimenti balneari - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali.

	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Eventi del territorio	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manifestazioni folcloristiche, sagre. - Feste, fiere ed eventi . - Festival. - Concerti, opera. - Spettacoli teatrali, reading. - Proiezioni cinematografiche. - Mostre e concorsi di arte e cultura. - Sport e tornei. - Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali. - Servizio biglietteria per eventi convenzionati.
Materiale informativo cartaceo e multimediale	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc).
Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori	<p>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici . - enogastronomici ed artigianali . - trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo. - cammini ed itinerari slow. - corsi di cucina. - corsi di danza, teatro, musica. - laboratori artistici ed artigianali. - corsi di lingua.
Guide turistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniera, di guide LIS e per non vedenti. - Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali.
Assistenza generica	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegamento wireless a disposizione degli utenti. - Trasporti - Sicurezza - Sanità - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali.
Educational Tour e Family trip	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione. - Informazioni su programma e logistica. - Costi e penali.
Strutture ricreative e del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling. - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative. - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche. - Biblioteche e informagiovani. - Sedi congressuali ed espositive. - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi. - Masserie didattiche. - Internet point. - Discoteche, disco-bar, night club.
Infomobilità	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei.

	<ul style="list-style-type: none"> - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma. - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari. - Porti ed info su collegamenti marittimi. - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan. - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza. - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio.
Notizie utili	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc). - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati. - Agenzie di viaggio. - Agenzie immobiliari. - Associazioni di categoria. - Associazioni dei consumatori. - Ufficio di conciliazione. - Uffici postali, banche e sportelli bancomat. - Dogana. - Indirizzi servizi igienici. - Informazioni meteo. - Consoli onorari e rappresentanze estere.
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine. - Soccorso sanitario. - Servizio medico. - Farmacie. - Soccorso stradale.

LINEE GUIDA

RELATIVE A COMPITI, FUNZIONI, CRITERI, PROCEDURE, AMBITI OPERATIVI E TERRITORIALI DEGLI UFFICI IAT DELLA PUGLIA.

Art. 1

(Oggetto)

1. In attuazione del combinato legislativo di riorganizzazione del sistema turistico regionale (art. 17, comma 1, della Legge Regionale n. 24 del 2000; art. 7, comma 1, lettera "j", della Legge Regionale n. 1 del 2002, come novellato dalla Legge Regionale n. 18 del 2011; art. 13, comma 4 bis della Legge Regionale n. 1 del 2002, introdotto dall'art. 7 della Legge Regionale n. 18 del 2011; art. 9, comma 2, della Legge Regionale n. 23 del 1996; art. 2, comma 2, lettera "j" e art. 3, comma 1, lettera "k" del Regolamento n. 9 del 2011 di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia Regionale del Turismo), con il presente documento sono dettate le linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT della Puglia.

Art. 2

(Missione degli Uffici IAT)

1. Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.
2. I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a 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.

Art. 3

(Visione degli Uffici IAT)

1. La "visione" entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: *"LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE - Puglia quale destinazione turistica in grado di offrire emozioni esperienziali uniche"*.

Art. 4

(Istituzione degli Uffici IAT)

1. Pugliapromozione promuove con i Comuni, accordi di programma finalizzati a istituire nuovi Uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), funzionalmente dipendenti dall'Agenzia, previo nulla osta da parte del Servizio Turismo della Regione Puglia.

2. Possono fare istanza a Pugliapromozione per la istituzione di un Ufficio di Informazione e Accoglienza turistica i Comuni, a cui sono delegate le funzioni di informazione e accoglienza turistica in Puglia.
3. Possono partecipare agli accordi istitutivi anche altri Enti Pubblici della Puglia (Enti parco, Enti gestori di beni culturali, etc).
4. L' accordo di cui al comma 1 è approvato con formale atto adottato dall' organo comunale competente e indica i tempi, le modalità , il finanziamento e ogni altro adempimento connesso all' attività degli IAT.
5. Nel determinare i criteri di convenzione i Comuni dovranno, comunque, assicurare la disponibilità della sede e del funzionamento dello IAT a propria cura e onere.
6. Non è consentita, comunque, la costituzione di più IAT nello stesso Comune, se non per esigenze stagionali (ai sensi del successivo articolo 9) o per l'erogazione del servizio anche in prossimità di gate di accesso (aeroporti, porti, stazioni ferroviarie).
7. Alla data di entrata in vigore delle presenti linee guida, sono istituiti Uffici IAT a diretta gestione dell' Agenzia nei Comuni di Bari (BA), Barletta (BA), Brindisi (BR), Fasano (BR), Gallipoli (LE), Lecce (LE), Manfredonia (FG), Margherita di Savoia (FG), Martina Franca (TA), Ostuni (BR), Otranto (LE), San Giovanni Rotondo (FG), Santa Cesarea Terme (LE), Taranto (TA), Trani (BA), Vieste (FG). Pugliapromozione può procedere alla riorganizzazione di compiti e modalità di gestione in accordo con i Comuni interessati.
8. Gli enti partecipanti agli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dell' articolo 9 della Legge Regionale n. 23 del 1996 devono procedere a nuovo accordo con Pugliapromozione ai sensi del comma 1 del presente articolo entro 6 mesi dall' entrata in vigore delle linee guide.
9. Gli accordi istitutivi degli IAT ai sensi dei precedenti commi dovranno necessariamente prevedere, quali obblighi degli Enti istituenti:
 - garantire la disponibilità dei locali, preferenzialmente all'interno di beni culturali ed ambientali, anche attraverso eventuali accordi precipui con i soggetti gestori;
 - assicurare l'adeguamento dell'allestimento estetico e della organizzazione funzionale dei punti informativi agli standard qualitativi stabiliti dall' Agenzia ed alle linee guida emanate da parte della Giunta Regionale;
 - verificare e coordinare con PugliaPromozione la produzione e distribuzione del materiale informativo;
 - fornire a Pugliapromozione 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'Agenda;
 - 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 IAT per almeno 5 anni.
10. Pugliapromozione può attivare con i Comuni e gli Enti partecipanti agli accordi istitutivi, programmi di interventi finanziari volti a qualificare e implementare i servizi erogati.

Art. 5

(La rete regionale degli IAT)

1. Gli Uffici IAT sono parte della Rete Regionale degli IAT coordinata da Pugliapromozione e organizzata su base territoriale secondo quanto stabilito dal successivo articolo 6.
2. Gli Uffici IAT svolgono la propria attività alle dipendenze funzionali di Pugliapromozione, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, della Legge Regionale n.1 del 2002.
3. Ciascun ufficio IAT eroga informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il sistema informativo regionale (SIR-Tur) ed i portali regionali.
4. La rete regionale degli IAT svolge le proprie funzioni in raccordo sistematico con il sistema regionale delle Pro-Loce e con le singole Pro Loco competenti territorialmente.

Art. 6

(Ambiti territoriali degli IAT)

1. La rete regionale degli Uffici IAT è organizzata per ambiti territoriali corrispondenti alle aree turisticamente rilevanti della Regione Puglia che vengono promosse da Pugliapromozione.
2. Gli IAT operano all'interno di ciascuna area in forte sinergia organizzativa e gestionale, e all'interno della più ampia Rete Regionale. I contenuti informativi e l'immagine estetica rispecchia tale suddivisione territoriale.
3. Le aree turisticamente rilevanti della Puglia sono: Gargano e Daunia; Puglia imperiale; Bari e la costa; Valle d'Itria e Murgia dei trulli; Magna Grecia, Murgia e gravine; Salento.
4. La suddivisione dei Comuni per tali aree, in vigore fino alla istituzione dei Sistemi Turistici Locali di cui alla L.R. n. 1 del 2002, è riportata nella scheda

allegata e può essere modificata dalla Regione Puglia o da Pugliapromozione previo accordo o su proposta dell'ANCI.

Art. 7

(Allestimenti, Immagine coordinata e segni distintivi)

1. I segni distintivi, l'immagine coordinata e l'abaco degli elementi di arredo della rete regionale degli Uffici IAT sono quelli predisposti da Pugliapromozione a seguito di concorso di idee progettuali per il rinnovo degli ambienti e dell'immagine coordinata indetto con Determina del DG n. 41 del 2012.
2. Gli enti istituenti gli IAT sono tenuti, in tutti gli interventi successivi all'entrata in vigore delle presenti linee guida, ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.
3. Il progetto tecnico ed il capitolato di lavori degli interventi da realizzare viene preventivamente validato da Pugliapromozione, al fine garantire l'unitarietà dell'immagine della puglia.
4. 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.
5. Sono fatti salvi tutti gli interventi eventualmente finanziati a valere sul PO FESR 2000/06, misure 6.2 e 4.16 di cui alla Delibera di Giunta Regionale n.898 del 03/06/2008. I lavori e gli adeguamenti ulteriori dovranno risultare compatibili con i succitati interventi.

Art. 8

(Modalità di Gestione)

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica erogati dagli Uffici IAT possono 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 10.
3. I soggetti di cui al comma 1 sono selezionati dal Comune o altro Ente partecipante all'accordo istitutivo dello IAT (previo nulla osta da parte di Pugliapromozione) 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 e da Pugliapromozione.

4. Il servizio di informazione locale può essere affidato mediante convenzione ad una Pro-loco operante nella località in cui ha sede l'ufficio. Il servizio integrato su base territoriale di informazione e accoglienza può essere affidato al sistema regionale delle Pro-Loco anche attraverso convenzione con l'UNPLI Puglia, riconosciuta nella legge n. 27/90 della Regione Puglia.
5. 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.
6. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche o giuridiche in situazione di conflitto di interessi con il servizio pubblico erogato, e con la effettiva imparzialità dell'informazione erogata al pubblico.
7. 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) previo nulla osta dell'Agenzia Pugliapromozione.

Art. 9

(Uffici temporanei e stagionali)

1. Possono essere attivati in via temporanea Uffici IAT, previo accordo con Pugliapromozione, 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.
2. Tali uffici si conformano alle disposizioni contenute nelle presenti linee guida.

Art. 10

(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 a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portale 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 IAT della Puglia deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.
4. Lo standard di qualità di ciascun ufficio IAT deve essere codificato in una "carta dei servizi" allegata all'accordo di cui al precedente articolo 4 e pubblicata nei locali degli Uffici IAT.

Art. 11

(Materiali informativi)

1. Pugliapromozione verifica ed approva i materiali informativi e promozionali realizzati distribuiti negli Uffici IAT, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale.
2. Possono essere distribuiti materiali promozionali forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purchè esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici.

Art. 12

(Cessazione dello IAT)

1. La Regione Puglia può, anche su richiesta di Pugliapromozione, procedere all'annullamento dell'accordo istitutivo dell'ufficio IAT 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 Puglia, sentito il Comune interessato, procede alla revoca del nulla osta di cui all'articolo 4 e richiede all'ente istituyente lo IAT la rimozione dei segni distintivi della rete regionale, che è tenuto ad adempiere.

Art. 13

(Programma FESR)

1. Al raggiungimento degli obiettivi di cui alle presenti linee guida concorre il progetto "Rete Regionale di Informazione e Accoglienza Turistica", previsto dal Programma Triennale di promozione turistica 2012-14, cofinanziato da P.O. FERS Puglia 2007-2013 (Azione 4.1.1 - Attività A), la cui realizzazione è affidata a Pugliapromozione.

2. Pugliapromozione realizza le attività e gli interventi secondo le presenti linee guida ed il progetto esecutivo approvato dalla Regione Puglia, dando priorità agli Uffici aperti e funzionanti sul territorio regionale.