

Al Sindaco

SEDE

Interpellanza: IAT chiuso e vocazione turistica di Cassano nel dimenticatoio

Premesso:

che le Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell'Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni approvate con DGR 7 giugno 2017 n° 876 prevedono la possibilità per la Regione, attraverso l'Agenzia Pugliapromozione, di promuovere Accordi con i Comuni finalizzati alla istituzione di nuovi Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, previo nulla osta da parte della Sezione Turismo della Regione Puglia;

che il Comune di Cassano, beneficiario del contributo di €. 10.000,00 da parte della Regione per l'attivazione dello IAT soggiace all'Accordo con la Regione stessa che impegna il nostro Comune, ad assolvere ai seguenti impegni:

- a) **garantire la disponibilità della sede** dell'Info-Point turistico in locale idoneo da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ubicato preferibilmente nel centro cittadino o, comunque, in luoghi di affluenza turistica;
- b) **provvedere al mantenimento degli Info-Point turistici con risorse proprie;**
- c) **garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose** presenti nei locali dell'Ufficio Info-Point turistico, **nonché provvedere alle spese relative ai costi di gestione** (pulizie, utenze varie, ecc.);
- d) **assicurare l'adeguamento agli standard qualitativi** dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
- e) **assicurare l'adozione di badge e divise identificativi per il personale addetto al front-office;**
- f) **realizzare e installare adeguata segnaletica** dei punti informativi, nel territorio comunale, condividendo la linea estetica con l'Agenzia Pugliapromozione;

Data evidenza qui di seguito degli standard qualitativi recati dall'art. 6 delle Linee Guida:

1. Gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale sono gestiti in modo da assicurare i seguenti standard minimi di qualità e di **funzionamento garantiti dai Comuni che provvedono al mantenimento degli stessi Info-Point turistici con risorse proprie.**
2. I servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogati dagli Info-Point turistici della Rete Regionale sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia, come **indicato nella Carta dei Servizi** allegata al presente documento.
3. Gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale **assicurano la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio**, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate").
4. Le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso **l'ausilio di strumentazioni digitali** atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici").
5. Gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale **assicurano l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali.**
6. **Nel periodo estivo (giugno-settembre) gli Uffici Info-Point turistici garantiscono l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.**
7. Gli Uffici Info-Point turistici istituiti per esigenze stagionali, come previsto dall'art. 3, comma 6, osservano lo standard minimo di n. 36 ore settimanali nei periodi interessati da maggiore affluenza turistica.
8. Gli Uffici Info-Point turistici **rispettano scrupolosamente gli orari di apertura** dei propri sportelli che vengono preventivamente e adeguatamente resi noti al pubblico. **Gli orari stabiliti su base stagionale sono imm modificabili e vengono comunicati a Pugliapromozione** per l'aggiornamento delle informazioni sui materiali editoriali e sui canali web istituzionali.
9. All'interno di ciascun Ufficio Info-Point turistico è sempre garantita la possibilità di chiedere e ricevere

informazioni turistiche **in lingua inglese** attraverso il personale addetto al front-office.

10. Gli Uffici Info-Point turistici **rilevano i dati** sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla guest satisfaction connessa alla visita e gestiscono gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite dall'Agenzia Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.

11. Gli Uffici Info-Point turistici **garantiscono supporto** nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici.

12. Gli standard di qualità per ciascun Ufficio Info-Point turistico devono essere codificati nella **Carta dei Servizi, pubblicata nei locali degli Info-Point turistici oltre che nel sito web del Comune.**

13. Il personale addetto al front-office deve essere dotato di **badge identificativi e divise** dal layout fornito dall'Agenzia Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio.

14. Gli uffici Info-Point turistici **presentano l'immagine coordinata degli arredi e dei segni distintivi.** A tal fine utilizzano l'Abaco predisposto dall'Agenzia Pugliapromozione a seguito di concorso di idee. L'allestimento estetico interno ed esterno degli Uffici Info-Point turistici è conforme al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati. Il progetto tecnico ed il capitolato dei lavori sono preventivamente validati dall'Agenzia Pugliapromozione.

15. I segni distintivi che contrassegnano gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale sono utilizzati per la **segnaletica stradale** (compatibilmente con la normativa vigente in materia) e per le insegne esterne.

16. Gli Uffici Info-Point turistici curano le **attività di social customer service e social media marketing** attraverso i principali social network; creano e gestiscono pagine Facebook e/o Instagram dedicate, coordinandosi con l'Agenzia Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica.

17. Gli Uffici Info-Point turistici **garantiscono la distribuzione di materiali editoriali** editi dall'Agenzia Pugliapromozione e provvedono, **con proprio personale**, all'approvvigionamento.

18. Il personale addetto al front-office partecipa alle **iniziative e agli incontri di informazione e formazione** che l'Agenzia Pugliapromozione organizza ai fini del coordinamento e della diffusione di buone pratiche nella gestione dell'accoglienza turistica.

Va rilevato:

che che gran parte per non dire la totalità di questi impegni sono disattesi dal Comune e che pur avendo individuato una sede, la stessa risulta chiusa

Considerato:

che la risorsa turismo rappresenta per Cassano una spinta considerevole per lo sviluppo economico-sociale e culturale della nostra città e che Cassano con orgoglio può potenziare la propria offerta ricettiva mettendo in risalto le proprie bellezze paesaggistiche, ambientali e naturalistiche, il proprio patrimonio storico, artistico e culturale, i percorsi eno-gastronomici e turistico-religiosi attraverso lo IAT comunale, traino di informazione, promozione e valorizzazione turistica del nostro territorio

che in previsione dell'evento Matera capitale Europea della Cultura 2019 e del Programma Regionale La Murgia abbraccia Matera sarebbe stato quanto mai nelle priorità della Sua Amministrazione rendere efficiente e funzionale lo IAT anziché tenerlo chiuso

tutto ciò premesso e considerato, La interpelliamo per comprendere:

1. perchè l'ufficio IAT di Cassano è **permanentemente chiuso** nonostante le linee guida alle quali Il Comune ha aderito obbligano a garantire la funzionalità degli infopoint turistici per 36 ore/sett.li e per tutto l'anno, con proprie risorse strutturali e techno-strumentali nonchè con proprie (o acquisibili con convenzioni con soggetti privati qualificati) risorse umane dotate di padronanza della lingua inglese?

2. che in previsione dell'evento Matera capitale Europea della Cultura 2019 e del Programma Regionale La Murgia abbraccia Matera non ritiene che sarebbe stato quanto mai nelle priorità della Sua Amministrazione rendere efficiente e funzionale lo IAT anziché tenerlo chiuso?

3. non crede che la dormienza della Sua Amministrazione anche in questo campo sia di forte pregiudizio per lo sviluppo economico, sociale e culturale del nostro paese?

F.to i Capigruppo delle Forze di Opposizione

Teodoro Santorsola _____

Linda Catucci _____

Davide Del Re _____