



DIR.GEN./ DIR. STAFF (*)		U.O.D. / Staff
DG	12	92

# Regione Campania

GIUNTA REGIONALE

SEDUTA DEL **03/10/2017**

## PROCESSO VERBALE

Oggetto :

**Attuazione DGR 213/2017. Rete regionale SIAT, con allegati.**

1)	Presidente	Vincenzo	DE LUCA	<b>PRESIDENTE</b>
	Vice			
2)	Presidente	Fulvio	BONAVITACOLA	
3)	Assessore	Serena	ANGIOLI	
4)	"	Lidia	D'ALESSIO	<b>ASSENTE</b>
5)	"	Valeria	FASCIONE	
6)	"	Lucia	FORTINI	
7)	"	Amedeo	LEPORE	
8)	"	Chiara	MARCIANI	
9)	"	Corrado	MATERA	
10)	"	Sonia	PALMERI	
	Segretario	Mauro	FERRARA	

**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:**

- a. 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";*
- b. 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."*
- c. 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";*
- d. 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."*
- e. 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;
- f. 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.



## GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA

DELIBERAZIONE n°	612	del	03/10/2017	DIR.GEN./DIR. STAFF (*)	UOD/STAFF DIR.GEN.
				DG 12	92

OGGETTO :

**Attuazione DGR 213/2017. Rete regionale SIAT, con allegati.**

QUADRO A	CODICE	COGNOME	MATRICOLA	FIRMA
PRESIDENTE - <input type="checkbox"/> ASSESSORE - <input type="checkbox"/>		<i>Assessore Matera Corrado</i>		<i>14/11/2017</i>
DIRETTORE GENERALE / DIRIGENTE STAFF		<i>dott.ssa Romano Rosanna</i>		<i>14/11/2017</i>

VISTO DIRETTORE GENERALE ATTIVITA' ASSISTENZA GIUNTA	COGNOME	FIRMA	
DATA ADOZIONE	<i>03/10/2017</i>	INVIATO PER L'ESECUZIONE IN DATA	<i>14/11/2017</i>

AI SEGUENTI UFFICI:

- 40 . 1 : Gabinetto del Presidente
- 40 . 1 : Programmazione Unitaria
- 50 . 1 : DG di gestione fondo sociale europeo e fondo per lo sviluppo e la coesione
- 50 . 2 : Direzione Generale per lo sviluppo economico e le attività produttive
- 50 . 3 : Direzione Generale autorità di gestione fondo europeo di sviluppo regionale
- 50 . 4 : DG per la tutela della salute e il coordin. del sist. sanitario regionale
- 50 . 5 : Direzione Generale per le politiche sociali e socio-sanitarie
- 50 . 6 : Direzione Generale per l'ambiente, la difesa del suolo e l'ecosistema
- 50 . 7 : DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI
- 50 . 8 : DIREZIONE GENERALE PER LA MOBILITA'
- 50 . 9 : DIR GEN PER IL GOVERNO DEL TERR, I LAVORI PUBBLICI E LA PROTEZIONE CIVILE
- 50 . 10 : DIREZIONE GENERALE PER L'UNIVERSITA', LA RICERCA E L'INNOVAZIONE
- 50 . 11 : DG PER L'ISTRUZIONE LA FORMAZIONE, IL LAVORO E LE POLITICHE GIOVANILI
- 50 . 12 : STAFF - progr. sistema turistico funzioni di supporto tecnico-amminis.
- 50 . 12 : Direzione Generale per le politiche culturali e turismo
- 50 . 13 : Direzione generale per le risorse finanziarie
- 50 . 14 : Direzione generale per le risorse umane
- 50 . 15 : Direzione Generale per le risorse strumentali
- 50 . 16 : Direzione Generale per le Entrate e le Politiche Tributarie

Dichiarazione di conformità della copia cartacea:

Il presente documento, ai sensi del T.U. dpr 445/2000 e successive modificazioni è copia conforme cartacea dei dati custoditi in banca dati della Regione Campania.

Firma

-----

(\*)

DG= Direzione Generale

US= Ufficio Speciale

SM= Struttura di Missione

UDCP= Uffici di Diretta Collaborazione con il Presidente



## 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.

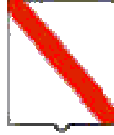
#### **Art. 3 - Istituzione degli Uffici del SIAT**

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 succitati 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 precipui 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**

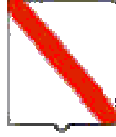
1. Su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, l'Agenzia Regionale per la promozione del Turismo della Campania, all'interno del sistema informativo regionale, predispone ed aggiorna per le aree di competenza il database dei servizi turistici regionali, contenente:
  - a) la presentazione 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 intendo attribuite agli EPT competenti territorialmente.

**Standard di qualità per l'informazione ed accoglienza turistica in Campania**  
(contenuti essenziali per la Carta dei Servizi degli uffici SIAT della CAMPANIA)

**Premessa**

Il presente documento fissa gli standard minimi per il servizio pubblico di informazione ed accoglienza turistica svolto dagli uffici SIAT della Campania. Esso stabilisce i contenuti essenziali che devono essere inseriti in ciascuna "carta dei servizi" che definirà gli standard di qualità relativi a ciascun SIAT della Campania, redatta, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo, ed allegata agli accordi istituendi.

Per la redazione delle singole carte dei servizi, l'Agenzia Regionale del Turismo, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, si avvarrà della collaborazione dei SIAT e dei PTL, ove esistenti. Le carte dei servizi saranno redatte in almeno quattro lingue, e saranno distribuite 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.

**1 – Finalità della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi degli Uffici SIAT ha la finalità di incrementare ed uniformare la qualità dei servizi pubblici di informazione e accoglienza turistica rivolti all'Utenza nel rispetto degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno che la Regione Campania e il Comune XXXX intendono assumere, sia nei confronti degli Ospiti della nostra regione, che nei riguardi di Operatori, Enti ed Associazioni operanti nel campo della ricettività ed accoglienza turistica con i quali collabora, attraverso l'informazione sui servizi offerti, l'accoglienza degli Ospiti e l'accoglimento di suggerimenti, reclami e proposte per il miglioramento dell'esperienza turistica.

**2 – Funzione degli Uffici SIAT**

Il servizio pubblico di informazione, accoglienza ed assistenza turistica è svolto in Campania esclusivamente dagli Uffici SIAT, organizzati e coordinati, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo con la collaborazione dei Comuni, delle associazioni pro loco, dei PTL e delle associazioni del settore turistico, secondo le Linee Guida approvate dalla Giunta Regionale.

Missione di ciascun Ufficio 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.

I principali servizi 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.

I servizi informazione, accoglienza ed assistenza turistica prestati dagli Uffici SIAT sono a titolo gratuito per gli utenti e per le imprese.

### **3. Principi guida per il servizio di informazione e accoglienza turistica**

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici SIAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di:

- *Trasparenza e imparzialità*: gli operatori del servizio SIAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori del servizio erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della Regione, ma accompagnano l'utente alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio SIAT 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.
- *Cortesìa*: disponibilità e chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio SIAT. La modalità relazione con l'Ospite deve poter rappresentare al meglio la capacità di accoglienza tipica del popolo campano, senza trascurare la massima attenzione ed il rispetto per le culture differenti di cui gli Ospiti sono portatori.
- *Professionalità ed affidabilità*: gli operatori del servizio SIAT devono possedere una conoscenza approfondita del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso obbligatoriamente l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio ed una buona dimestichezza con gli strumenti digitali. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
- *Uguaglianza*: 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 con esigenze speciali.
- *Continuità, 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 SIAT 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.

#### 4. **Gli Utenti**

I differenti servizi e le attività che l'ufficio SIAT sono articolati su diverse categorie di utenti:

##### **a) Utenti del sistema turistico**

- Turisti e visitatori leasure
- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- Agenti di viaggio incoming e tour operator
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici
- Pro Loco di Campania
- 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
- Istituti di formazione e ricerca
- Sistema delle imprese (non turistiche)
- Osservatorio turistico regionale
- Sistema della comunicazione non turistica

##### **c) Utenti interni**

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

#### 5. **I Servizi**

Il gestore dell'ufficio SIAT è tenuto ad erogare i seguenti servizi minimi:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target, relative alla disponibilità ricettiva e di ristorazione, all'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursioni personalizzate, ai trasporti e servizi locali;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera;
- Informazione riguardo ad attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Campania 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 regione Campania ed altri partner;

- Implementazione e consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie di turisti con esigenze speciali;
- Informazione ed assistenza nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale;
- Collaborazione alla raccolta e alla trasmissione dei dati richiesti dai PTL, dagli enti pubblici territoriali e dalla Regione;
- Raccolta di feedback sulla qualità dei servizi e della esperienza di visita in Campania.

## 6. Le informazioni turistiche

Le prestazioni che la rete degli Uffici SIAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio SIAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti dalla Carta dei Servizi (punto 3).

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 SIAT 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 assistive (secondo la Legge Stanca).

### Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

(elenco esemplificativo e non esaustivo)

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

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



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

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.

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.

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 email, web e social.

## 6 – Orari di apertura

Gli Uffici SIAT sono tenuti a restare aperti secondo gli orari di apertura dei propri sportelli resi noti al pubblico sulla porta di ingresso ai locali, sul portale turistico regionale e sui materiali informativi. Gli orari sono stabiliti su base stagionale e sono imm modificabili.

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.

#### **7 – Misurazione della customer satisfaction**

Gli standard qualitativi degli uffici SIAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto dall'Agenzia Regionale del Turismo, di concerto con l'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare di 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, su indirizzo dell'Assessore allo Sviluppo e Promozione del Turismo, dall'Agenzia Regionale del Turismo.