



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

**AVVISO PUBBLICO
PER INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA QUALIFICAZIONE E DEL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI
INFORMAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI DEI COMUNI CHE ADERISCONO ALLA RETE
REGIONALE**

Premesso che

Ai sensi della Legge Regionale 11 febbraio 2002, n. 1 e successivo D.P.G.R. n. 22 febbraio 2011, n. 176, è stata istituita l’Agenzia Regionale del Turismo “Pugliapromozione” quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione e della promozione turistica regionale.

Con D.G.R. 29 gennaio 2016, n. 50 l’Agenzia Pugliapromozione, in ragione dei compiti istituzionali e delle competenze di ente strumentale, è stata individuata destinataria dell’affidamento del progetto strategico a titolarità regionale relativo alla definizione del Piano Strategico del Turismo.

Con D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191, è stato approvato il *Piano Strategico del Turismo per la Puglia* con il Piano Finanziario annuale e triennale, prevedendo uno stanziamento pari a € 36.030.000,00 per la realizzazione delle attività a valere sui FESR-FSE 2014-2020.

In data 17.02.2017 il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio e l’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione hanno stipulato un accordo di cooperazione, ai sensi dell’art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, per l’attuazione del Piano Strategico del Turismo per la Puglia e l’affidamento all’Agenzia Pugliapromozione delle risorse finanziarie stanziare con la citata D.G.R. n. 191/2017 a valere sui fondi FESR-FSE 2014-2020.

Nel corso della prima annualità (2017) sono stati avviati gli interventi previsti, dando vita a tutte le iniziative orientate al raggiungimento degli obiettivi prefissati nell’ambito del Piano Strategico anzidetto.

Con D.G.R. 7 giugno 2017, n. 876 recante 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 dei Comuni*” sono stati approvati gli standard minimi funzionali ed estetici per la gestione degli Info-Point turistici comunali;

Con Atto Dirigenziale del 29.01.2018, n. 3 adottato dalla Sezione Turismo del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio della Regione Puglia sono stati recepiti e approvati



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

i progetti esecutivi per le attività previste nel biennio 2018-2019, tra cui il progetto “*Qualificazione e Potenziamento del sistema dell’Accoglienza turistica regionale e Valorizzazione dell’offerta 2018-2019*”, con un incremento di risorse finanziarie pari a € 7.400.000,00.

Nella scheda di attuazione degli interventi approvata con il sopramenzionato Atto Dirigenziale è prevista l’azione A.2.1.1 Qualificazione e potenziamento degli Uffici Info-Point turistici comunali della Rete Regionale, con una dotazione finanziaria per il 2018 e 2019 pari ad € 2.100.000,00.

Con D.G.R. del 01.03.2018, n. 256 è stata approvato il programma di interventi strategici relativi al biennio 2018-2019 a valere sull’Azione 6.8 POR Puglia 2014-2020 per un importo pari a € 24.060.000,00 per gli esercizi 2018 e 2019.

Considerato che

L’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione svolge funzioni e compiti di coordinamento della Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici promuovendone l’immagine coordinata e l’adeguamento degli standard minimi di qualità e di funzionamento (Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, Legge Regionale 28 dicembre 2012, n. 45).

Il Progetto di attuazione “*Qualificazione e potenziamento del sistema dell’accoglienza turistica regionale e valorizzazione dell’offerta*” recepisce l’indirizzo dettato dal Piano Strategico del Turismo regionale, riconoscendo l’importanza strategica dell’informazione turistica e prevedendo il potenziamento delle attività di accoglienza e informazione turistica su tutto il territorio regionale.

L’Agenzia Pugliapromozione, nel corso dell’annualità 2017, ha posto in essere interventi volti a razionalizzare, qualificare e uniformare i livelli dei servizi al pubblico del sistema dell’accoglienza turistica locale, attraverso il potenziamento dei servizi on-desk erogati dagli Uffici Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale. A tal fine è stato approvato un Avviso Pubblico (Determinazione D.G. di Pugliapromozione 19 giugno 2017, n. 184) in attuazione degli indirizzi strategici sopra descritti in materia di accoglienza turistica e delle *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 dei Comuni* (D.G.R. n. 876/2017).

Gli indicatori di risultato degli interventi di potenziamento per l’annualità 2017 hanno evidenziato il buon esito delle iniziative in termini di efficienza ed efficacia interna/esterna, attraverso il miglioramento complessivo della customer satisfaction, l’incremento dell’affluenza dei turisti in visita presso gli Info-Point, l’aumento delle prenotazioni dei servizi connessi alla fruizione del territorio.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

L’Agenzia Pugliapromozione, per le annualità 2018 e 2019, intende perseguire l’obiettivo della qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica regionale attraverso il potenziamento degli Uffici Info-Point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale.

TUTTO CIO’ PREMESSO E CONSIDERATO

Si rende noto che con Determinazione del Direttore Generale ad interim del 12.03.2018, n. 105, l’Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione ha approvato il presente Avviso Pubblico rivolto ai Comuni pugliesi titolari di Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale con la finalità di realizzare interventi a sostegno della qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica regionale per le annualità 2018 e 2019.

Art. 1 – Finalità

La finalità del presente Avviso è quella di potenziare, uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza turistica locale svolto dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici aderenti della Rete Regionale, attraverso la sottoscrizione di appositi accordi con l’Agenzia Pugliapromozione.

Gli interventi di potenziamento e qualificazione hanno lo scopo di migliorare la *travel experience* degli utenti in visita negli Info-Point turistici della Rete Regionale, innescando processi virtuosi per il rafforzamento della reputazione della destinazione, in termini di *soddisfazione dei bisogni dei turisti* (customer satisfaction).

3

A tal fine, si intende effettuare una ricognizione di proposte progettuali presentate dai Comuni titolari di Uffici Info-Point turistici, per l’attribuzione di risorse economiche da destinare all’attuazione degli interventi di qualificazione e potenziamento della Rete Regionale degli Uffici Info-Point turistici che saranno realizzati nelle annualità 2018 e 2019.

Art. 2 – Durata delle attività

2.1 Per l’annualità **2018** lo svolgimento delle attività è articolato secondo la seguente periodizzazione:

- **Periodo A:** dal 18 maggio 2018 al 9 settembre 2018;
- **Periodo B:** dal 14 settembre 2018 al 7 gennaio 2019.

2.2 Per l’annualità **2019** lo svolgimento delle attività è articolato secondo la seguente periodizzazione:

- **Periodo A:** dal 19 aprile 2019 all’8 settembre 2019;
- **Periodo B:** dal 13 settembre 2019 al 7 gennaio 2020.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009

Art. 3 – Copertura finanziaria

3.1 Per la realizzazione degli interventi oggetto del presente Avviso, il budget complessivo per le annualità 2018 e 2019 a disposizione dell’Agenzia Pugliapromozione è pari a € 2.100.000,00, ripartito come di seguito indicato:

- € 1.000.000,00 per l’annualità 2018
- € 1.100.000,00 per l’annualità 2019.

3.2 Per ogni proposta è previsto un importo massimo da riconoscere pari a:

- € 20.000,00 per il Periodo A (2018 e 2019)
- € 11.000,00 per il Periodo B (2018 e 2019).

Art. 4 – Tipologia di attività

Le attività di potenziamento e qualificazione consistono in:

- front-office turistico: prolungamento degli orari di apertura degli Uffici rispetto all’orario ordinario;**
- human factor: introduzione di figure professionali qualificate con competenze specifiche;**
- piano di comunicazione integrato on/off-line: comunicazione web, social media marketing e customer service, realizzazione di materiale editoriale informativo;**
- immagine coordinata: adozione di badge e divise dal layout coordinato;**
- animazione on-site: realizzazione di attività culturali e/o artistiche ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui;**
- survey analysis: rilevamento informatizzato dei dati sull’affluenza e sull’indice di gradimento.**

In particolare, lo **human factor** è elemento centrale nella creazione della soddisfazione degli utenti. Sono i turisti soddisfatti che generano e contribuiscono a stimolare la buona reputazione della destinazione. Risulta quindi necessario qualificare il personale addetto al front-office turistico attraverso la ricerca di figure professionali in grado di veicolare esperienze positive e uniche. Il personale deve pertanto possedere competenze specifiche (linguistiche, informatiche e di marketing territoriale), oltre che capacità empatiche e relazionali.

La **comunicazione on-line** attraverso pagine Facebook e/o Instagram dedicate, è funzionale a garantire l’assistenza agli utenti in tempo reale (social customer service), intercettando nuovi target e spostando di fatto la conversazione con il turista dal telefono al web. La creazione di contenuti originali, testuali oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente dall’Info-Point turistico e per raccontare ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica. La cura, l’attenzione, la tempestività nella risoluzione del problema sono oggi per il turista direttamente proporzionali alla soddisfazione che ne trarrà e al giudizio complessivo sulla destinazione, contribuendo a definirne la reputazione on-line. Tra le attività complementari, oltre che strumentali, alla qualificazione del processo



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

dell’accoglienza turistica, vi è la **comunicazione off-line** attraverso la realizzazione dei materiali editoriali e promozionali quali, ad esempio, dépliant, mappe, guide tematiche, flyer. Ciò garantisce l’accesso alle informazioni da parte di determinati target di utenza in visita agli Uffici Info-Point turistici, consentendo di innescare processi di fidelizzazione e consolidamento della brand identity.

In merito alla realizzazione di attività di **animazione on-site** ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi immediatamente attigui. Tra esse, a titolo esemplificativo, si citano degustazioni, installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriali e ricreative, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali, ecc. Le attività in parola devono essere erogate gratuitamente a turisti e visitatori e opportunamente calendarizzate (ad esempio, in concomitanza con eventi, festività o nei week-end), sì da risultare utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell’Info-Point turistico stesso, potenziandone gli effetti.

Funzionale al corretto svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica *on-desk* risulta anche il **rilevamento dei dati** (*survey analysis*) sull’affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste e la gestione informatizzata di eventuali reclami. Tali informazioni, acquisite digitalmente attraverso specifici strumenti *on-line* costituiscono un riferimento essenziale per gli Enti locali del territorio nella pianificazione delle strategie locali e nella programmazione delle attività di comunicazione e fruizione turistica.

Art.5 – Comuni ammessi a presentare proposte progettuali

Sono ammessi a presentare proposte progettuali, con la finalità di cui all’art. 1, i Comuni pugliesi che hanno aderito alla Rete Regionale degli *Info-Point turistici* e che, alla data di presentazione delle proposte progettuali, si trovino nelle seguenti condizioni:

- siano titolari di un Info-Point turistico operativo e conforme agli standard minimi di qualità e funzionamento, ivi compreso l’adeguamento estetico dei locali (art. 6 delle *Linee Guida*);
- l’Info-Point turistico sia stato regolarmente istituito con apposito accordo stipulato con Pugliapromozione previo nulla-osta della Sezione Turismo della Regione Puglia.

Art.6 – Modalità di svolgimento del procedimento

Il procedimento è articolato nelle seguenti fasi:

- presentazione della proposta progettuale con Atto di impegno unilaterale sottoscritto dal Comune interessato;
- nomina della Commissione con atto del Direttore Generale di Pugliapromozione;
- verifica dei requisiti di ammissibilità delle proposte pervenute;
- valutazione e approvazione delle proposte progettuali;
- sottoscrizione degli accordi con i Comuni.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

Articolo 7 - Modalità e termini di presentazione delle proposte

7.1 I Comuni interessati possono presentare una sola proposta progettuale per ciascuno dei periodi indicati all’art. 2. È possibile avanzare, per ciascuno dei periodi A e B, una proposta progettuale riferita ad un solo ufficio di informazione ed accoglienza turistica.

7.2 Per l’**annualità 2018**, le singole proposte progettuali, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2), devono essere trasmesse come di seguito indicato:

- **entro le ore 12.00 del 30 marzo 2018 per la candidatura al periodo A**
- **entro le ore 12.00 dell’11 giugno 2018 per la candidatura al periodo B.**

7.3 Per l’**annualità 2019**, le singole proposte progettuali, formulate secondo gli schemi allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2) , devono essere trasmesse come di seguito indicato:

- **entro le ore 12.00 del 15 gennaio 2019 per la candidatura al periodo A**
- **entro le ore 12.00 dell’11 giugno 2019 per la candidatura al periodo B.**

7.4 Le proposte devono essere redatte esclusivamente avvalendosi dei format allegati al presente Avviso (Schemi di Accordo e Modulistica - Allegati: B1, C1, C2). L’allegato B.1 contiene l’Atto di Impegno Unilaterale integrativo dell’Accordo tra Aret-Pugliapromozione e Comune. L’allegato C.1 contiene l’autocertificazione di avvenuto adeguamento alle *Linee Guida* e la scheda di rilevamento su servizi e logistica dell’Info-Point. L’allegato C.2 contiene il format per la presentazione della proposta e richiede la descrizione degli interventi di seguito specificati:

1. Front-office e apertura al pubblico;
2. Human factor/attività on-desk;
3. Animazione on-site;
4. Immagine coordinata del personale;
5. Piano di comunicazione integrato on/off-line;
6. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente (uso di risorse finanziarie/umane proprie).

Nelle proposte devono essere indicate le opzioni prescelte relative a orari e giorni di aperture degli Info-Point turistici.

7.5 La proposta progettuale, sottoscritta digitalmente, deve essere inviata esclusivamente a mezzo PEC al seguente indirizzo di posta elettronica valorizzazionepp@pec.it, riportando nell’oggetto della mail la seguente dicitura “*Qualificazione Uffici Info-Point Turistici della Rete Regionale, Comune di ____Annualità ____ Periodo ____*”.

Art. 8 – Ammissibilità delle proposte

8.1 L’ammissibilità delle proposte pervenute è valutata da una Commissione appositamente costituita, nominata dal Direttore Generale dell’Agenzia Regionale Pugliapromozione e composta da n. 3 componenti - di cui uno con funzioni di segretario - individuati tra funzionari regionali del Dipartimento turismo e cultura e dell’Agenzia Pugliapromozione.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

8.2. La Commissione provvede a verificare l’ammissibilità formale delle proposte sulla base dei seguenti criteri:

- corretta presentazione della proposta nel rispetto dei tempi e delle modalità stabiliti all’art.7;
- completezza di tutta la documentazione richiesta in conformità alle prescrizioni del presente Avviso e alla normativa vigente: a) format allegati al presente Avviso debitamente compilati e sottoscritti digitalmente; b) copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del Legale Rappresentante del Comune; c) eventuale atto di delega corredato da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità del delegante e del delegato.

8.3 Sono escluse le proposte:

- pervenute da Comuni che non abbiano i requisiti richiesti (cfr. art. 5);
- pervenute dopo i termini di cui al presente Avviso (cfr. art. 7.2 e 7.3);
- prive della sottoscrizione digitale (cfr. art. 7.5);
- incomplete o carenti di documenti.

Art. 9 – Valutazione delle proposte

9.1 La valutazione delle proposte è espressa in **100/100**. Sono considerate valide le proposte che raggiungano un punteggio pari o superiore a 60/100.

9.2 Ai fini dell’attribuzione del punteggio ciascuna proposta è valutata secondo l’indicatore “**Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2017 e 2018**” [elaborato sulla base dei dati forniti dall’Osservatorio del Turismo di Pugliapromozione] e sulla base di criteri quali-quantitativi di seguito riportati.

CRITERIO DI VALUTAZIONE SECONDO L’INDICATORE DELLE PRESENZE TURISTICHE	Punti max
Arrivi turistici nel Comune per l’annualità 2017 (cfr. articolo 2.1) e 2018 (cfr. articolo 2.2)	10
Arrivi totali annuali per Comune	Punti
Da 40.001 e oltre	10
Da 15.001 a 40.000	8
Da 6.001 a 15.000	6
Da 2.001 a 6.000	4
Da 0 a 2.000	2

CRITERI DI VALUTAZIONE QUALI-QUANTITATIVI	Punti max.
1. Front-office e apertura al pubblico. Qualità della proposta relativamente al prolungamento degli orari di apertura degli Uffici rispetto all’orario ordinario.	25
2. Human factor/attività on-desk. Qualità e coerenza dell’articolazione della proposta relativamente a numero e mix di figure professionali impiegate, rispettive competenze linguistiche e di marketing territoriale.	20
3. Animazione on-site. Numero, qualità delle iniziative proposte, cronoprogramma, e coerenza con la vocazione/identità del territorio.	20



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

4. Immagine coordinata del personale. Adozione di badge e divise identificativi del personale secondo format condiviso e congruità della fornitura (numero di divise per unità di personale).	10
5. Piano di comunicazione integrato on/off-line. Qualità della proposta in termini di coerenza ed efficacia delle attività di comunicazione web, social media marketing e customer service e realizzazione di materiale editoriale informativo. (Piano editoriale social, numero dei post, contest. Stampa di materiale editoriale: mappe, locandine, brochure informative).	10
6. Compartecipazione finanziaria del soggetto proponente (uso di risorse finanziarie/umane proprie). Tipologia e qualità delle attività oggetto di compartecipazione finanziaria in relazione all’efficacia delle iniziative progettuali.	5

9.3 Per l’assegnazione del punteggio relativo al criterio di valutazione **1. “Front-office e apertura al pubblico”** la Commissione fa riferimento alle tabelle sottostanti, atteso che con il presente Avviso si intende perseguire l’obiettivo di uniformare il servizio di informazione e accoglienza turistica su tutto il territorio regionale, garantendo agli utenti una maggiore omogeneità dei livelli dei servizi offerti al pubblico.

Annualità 2018

Tab A

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - dal 18 maggio al 9 settembre PERIODO A	Punti
A.1	Dal 18 maggio al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio al 9 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	25
A.2	Dal 18 maggio al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio al 9 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
A.3	Dal 18 maggio al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio al 9 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	10
A.4	Dal 18 maggio al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio al 9 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Tab B

Opzioni	Annualità 2018 - Orari e giorni di apertura - Dal 14 settembre 2018 - al 7 gennaio 2019 PERIODO B	Punti
B.1	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	25
B.2.	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
B.3	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi.	10



UNIONE EUROPEA
 POR FESR-FSE 2014 – 2020
 Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
 ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
 GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
 PROMOZIONE
 Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
 Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
 Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
 CUP B39I18000080009**

	<i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	
B.4	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Annualità 2019

Tab. C

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 19 aprile 2019 – 8 settembre 2019 PERIODO A	Punti
A.1	Dal 19 aprile al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’ 1 luglio all’8 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.	25
A.2	Dal 19 aprile al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio all’8 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
A.3	Dal 19 aprile al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio all’8 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	10
A.4	Dal 19 aprile al 30 giugno - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dall’1 luglio all’8 settembre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Tab D

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 13 settembre 2019 – 7 gennaio 2020 PERIODO B	Punti
B.1	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	25
B.2	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
B.3	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	10
B.4	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

9.4 Per l’assegnazione del punteggio relativo ai criteri di valutazione da 2 a 5 (art. 9.2) la Commissione utilizza i seguenti coefficienti di valutazione:



UNIONE EUROPEA
 POR FESR-FSE 2014 – 2020
 Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
 ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
 GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
 PROMOZIONE
 Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
 Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
 Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
 CUP B39I18000080009**

Valutazione	Coefficienti di valutazione
Eccellente	1,0
Ottimo	0,9
Buono	0,8
Discreto	0,7
Sufficiente	0,6
Mediocre	0,5
Non adeguato	0,3
Non valutabile	0,0

9.5 Gli importi assegnati alle proposte che abbiano riportato un punteggio pari o superiore a 60/100 saranno quantificati secondo i criteri e i range riportati nella Tabella E ad esito di una valutazione tecnico-discrezionale della Commissione.

Tab. E

PUNTEGGIO CONSEGUITO	IMPORTO RICONOSCIUTO €
60-69	1.000 – 5.000
70-79	5.000 – 10.000
80-89	10.000 – 15.000
90-100	15.000 – 20.000

9.6 Nella valutazione tecnico-discrezionale di cui al punto precedente la Commissione terrà conto:

- a) della proposta progettuale complessiva con riferimento a possibili elementi di innovazione in essa presenti e alla qualità dei servizi offerti;
- b) dell’eventuale importo ottenuto nell’annualità 2017 per la stessa tipologia di intervento, con riferimento ai dati rilevati, ai risultati prodotti e al buon andamento della gestione del punto informativo.

9.7 L’Agenzia Pugliapromozione si riserva ogni altra valutazione discrezionale o di opportunità strategica in relazione alla numerosità e alla qualità delle proposte presentate al fine di garantire l’efficacia dell’intervento e il migliore coinvolgimento dei Comuni che partecipino, con le loro iniziative o proposte, all’attuazione delle linee strategiche di indirizzo regionale in tema di accoglienza turistica.

9.8 L’Agenzia Pugliapromozione si riserva di apportare variazioni insindacabili alle proposte pervenute in ordine all’ammissibilità delle spese e alla congruità del preventivo economico presentato. La proposta è da ritenersi approvata a seguito di formale comunicazione da parte del RUP.

Art. 10 – Accordo tra Agenzia e Comuni e vincolo di scopo

10.1 L’Agenzia Pugliapromozione stipula un Accordo (ex art. 15 Legge n. 241/1990) con i Comuni che hanno presentato proposte valutate positivamente (punteggio minimo 60/100).

10.2 L’importo assegnato deve essere destinato inderogabilmente, a pena di decadenza, agli scopi relativi al potenziamento e alla qualificazione degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, secondo quanto stabilito nel presente Avviso.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

10.3 Per verificare la corretta destinazione delle risorse riconosciute ai Comuni per le finalità anzidette, l’Agenzia Pugliapromozione effettua opportuni controlli, riservandosi la facoltà di risolvere gli accordi stipulati con i Comuni con la ripetizione delle somme riconosciute a favore degli stessi, in caso di gravi inadempienze e la richiesta di risarcimento dei danni.

10.4 Le attività di qualificazione e potenziamento svolte negli Uffici Info-Point turistici possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate a terzi, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici e secondo quanto riportato nell’art. 5, comma 1, delle *Linee Guida*.

Art. 11 – Attività di comunicazione istituzionale

11.1 I Comuni devono garantire per le attività di comunicazione e promozione delle iniziative l’adeguamento al layout estetico scelto dall’Agenzia Pugliapromozione e l’apposizione dei loghi istituzionali nel rispetto del cromatismo originale.

11.2 Il materiale editoriale e/o promozionale eventualmente prodotto potrà essere utilizzato e divulgato previa perentoria richiesta di approvazione dall’Agenzia Pugliapromozione.

11.3 Le attività di comunicazione on e off-line e di animazione finanziate possono essere inserite nel piano di comunicazione curato dall’Agenzia Pugliapromozione, laddove il Comune produca contenuti testuali, video e fotografici rispondenti al layout grafico fornito dall’Agenzia Pugliapromozione e laddove le suddette attività risultino compatibili, per obiettivi e temi trattati, con la mission istituzionale dell’Agenzia.

11.4 È facoltà dell’Agenzia fornire le linee guida relative alla comunicazione di specifiche iniziative promosse dall’Agenzia stessa, tra cui ad esempio il programma *InPuglia365* e il progetto di Accoglienza digitale *WayTo Puglia*, al fine di garantire azioni congiunte di promozione delle stesse e una più capillare diffusione sui territori.

11

Art. 12 – Attività di rilevamento dati e monitoraggio

12.1 In conformità con quanto previsto dall’art. 4, lett. k), delle *Linee Guida*, deve essere garantita l’attività di reportistica e monitoraggio mediante la somministrazione di questionari relativi alla profilazione dei turisti, alla tipologia di informazioni richieste, al gradimento del servizio.

12.2 Tale rilevazione, coinvolgendo gli operatori dell’Info-Point e i turisti che usufruiscono del servizio, avviene sia attraverso strumenti software e/o file elettronici sia attraverso supporto cartaceo, sulla base delle indicazioni fornite dall’Ufficio Osservatorio del Turismo di Pugliapromozione.

12.3 Le informazioni raccolte mediante la somministrazione dei questionari devono essere trasmesse all’Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile attraverso caricamento/data entry su apposita piattaforma on-line predisposta dall’Agenzia.

Art. 13 – Ammissibilità delle spese

13.1 Le spese ammissibili a contribuzione finanziaria sono definite a livello nazionale (sulla base di quanto previsto dal Reg. (UE) n. 1303/2013, recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

Regionale FESR, sul Fondo Sociale Europeo FSE e sul Fondo di Coesione), dal Decreto del Presidente della Repubblica, n. 196 del 3 ottobre 2008.

13.2 In particolare, sono ritenute ammissibili le seguenti spese:

- personale;
- servizio di animazione on-site (all’interno dell’Info-Point turistico o negli spazi attigui) quali, a titolo esemplificativo, installazioni creative, videoproiezioni, attività didattico-laboratoriale e ricreativa, performance artistiche anche attraverso eventuali supporti digitali;
- fornitura di badge e divise come da layout estetico allegato al presente Avviso;
- progettazione, nella misura massima del 7% rispetto al valore complessivo del progetto;
- stampa di materiale promozionale.

Art. 14 - Tempi di erogazione delle risorse

14.1 I pagamenti sono disposti ed effettuati da Pugliapromozione previa trasmissione, da parte del Comune, della domanda di pagamento e della documentazione richiesta per attestare le spese effettivamente sostenute e comunque nel rispetto di quanto previsto dal “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune” (Allegato B2).

14.2 Il pagamento degli importi spettanti al Comune è così scandito:

- a) prima anticipazione, pari al 50% dell’importo assegnato, a seguito della comunicazione dell’avvio delle attività da parte del soggetto attuatore e della presentazione della documentazione richiesta secondo le modalità indicate nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”;
- b) saldo, pari al restante 50%, a completamento delle attività previste dalla proposta. Il saldo finale è corrisposto al Comune dietro presentazione della documentazione indicata nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.

14.3 L’erogazione delle risorse a valere sui fondi POR Puglia FESR FSE 2014-2020 è comunque subordinata all’effettiva e materiale erogazione a favore di Pugliapromozione delle corrispondenti somme da parte della Regione Puglia, ente finanziatore. Pertanto, ogni mandato di pagamento in favore di ciascun Comune sarà emesso successivamente all’accredito delle risorse da parte della Regione Puglia.

Art. 15 - Adempimenti per la rendicontazione

15.1 Il Comune è tenuto a rendicontare la totalità delle spese effettivamente sostenute secondo le modalità indicate nel “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”. L’Agenzia Pugliapromozione riconosce ai soggetti proponenti le spese ritenute ammissibili, previa verifica della documentazione di rendicontazione presentata.

15.2 La rendicontazione del progetto finanziato deve pervenire esclusivamente a mezzo pec all’indirizzo valorizzazionepp@pec.it **entro e non oltre il termine perentorio di 40 giorni** dalla data di conclusione del progetto.

15.3 Le economie rivenienti dal progetto rimangono nella disponibilità della Agenzia Regionale del Turismo - Pugliapromozione.

15.4 Le spese non ammissibili ai sensi della normativa vigente rimangono a carico del Comune.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEBENE CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

Art. 16 - Controlli e verifiche

16.1 Pugliapromozione si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo, con le modalità ritenute opportune, verifiche e controlli sullo stato di avanzamento delle attività da realizzare. Tali verifiche non sollevano il Comune dalla responsabilità della diligente e tempestiva esecuzione delle attività concordate. Nel caso si accerti il mancato rispetto della normativa comunitaria, nazionale e regionale, salva l’eventuale rilevanza penale, si procede alla revoca del contributo previsto a titolo di rimborso e al recupero delle somme già corrisposte.

16.2 In caso di verifica, in sede di controllo, del mancato e pieno rispetto delle discipline comunitarie, nazionali e regionali, ivi comprese le *Linee Guida*, anche se non penalmente rilevanti, si procederà a dichiarare la decadenza dell’importo finanziato e al recupero delle eventuali somme già erogate.

Art. 17 - Validità dell’Avviso e obblighi di pubblicazione

17.1 Il presente Avviso, nei limiti di budget indicato, ha validità per iniziative da svolgersi nel periodo intercorrente tra il 18 maggio 2018 e il 7 gennaio 2020.

17.2 Il presente Avviso è pubblicato: sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, sul sito istituzionale della Regione Puglia - www.regione.puglia.it e sul sito www.agenziapugliapromozione.it sez. Amministrazione trasparente. È facoltà dell’Agenzia Regionale del Turismo – Pugliapromozione modificare, anche prima della scadenza, il presente Avviso osservando le stesse modalità di pubblicazione.

17.3 Gli atti e i verbali di valutazione saranno pubblicati sul sito www.agenziapugliapromozione.it sez. Amministrazione trasparente e saranno trasmessi al B.U.R.P. con i provvedimenti di approvazione dell’esito delle valutazioni delle proposte.

Art. 18 - Sportello di affiancamento

È prevista l’istituzione di uno sportello composto dai funzionari direttivi dell’Agenzia Pugliapromozione al fine di dare supporto ai Comuni nella fase di elaborazione della proposta progettuale, presentazione della domanda, esecuzione del progetto e rendicontazione della spesa.

I riferimenti sono i seguenti:

Bari: Giacomo Castellana 080.5242361 / 333.9524230 g.castellana@viaggiareinpuglia.it

Brindisi: Giancarlo Zullino 0831.562126

Foggia: Luigi Fusco 0884.708806

Lecce: Stefania Caione 0832.314117

Taranto: Giuseppe Moro 099.4532397

Trani: Luisa Rinaldi 0883.588830

Art. 19 - Ulteriori informazioni

I Comuni interessati alla partecipazione al presente Avviso possono ottenere maggiori informazioni sulla presente procedura inoltrando una richiesta a mezzo e-mail alla casella di posta valorizzazione@viaggiareinpuglia.it entro e non oltre 7 giorni prima delle scadenze per la presentazione



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

**Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009**

delle proposte di cui agli artt. 7.2 e 7.3 specificando in oggetto “Chiarimenti Avviso progetti qualificazione e potenziamento servizio informazione e accoglienza turistica”.

Il Rup del presente procedimento è la dott.ssa Miriam Giorgio. Recapito telefonico 080-5821412.

Il Direttore dell’Esecuzione è la dott.ssa Flavia Leone. Recapito telefonico 080-5821404/080-5821123.

Allegati al presente Avviso:

A) Documentazione di riferimento

A.1 “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 dei Comuni”. D.G.R. 876/2017.

A.2 “Linee Guida per la social customer service”.

A.3 “Layout badge e divise”.

A.4 “Format Questionario Customer”.

B) Schemi di Accordo

B.1 “Atto di impegno unilaterale integrativo dell’Accordo tra ARET - Pugliapromozione e Comune di _____ del _____”.

B.2 “Disciplinare regolante i rapporti tra Pugliapromozione e Comune”.

C) Modulistica

C.1 “Autocertificazione di avvenuto adeguamento alle Linee Guida approvate con DGR 876/2017. Scheda di rilevamento su servizi e logistica dell’ Ufficio Info-Point”.

C.2 “Domanda di partecipazione all’Avviso”.

C.3 “Format per la presentazione del piano finanziario consuntivo”.

C.4 “Autocertificazione sulla tracciabilità dei flussi finanziari”.

C.5 “Domanda di pagamento prima anticipazione”.

C.6 “Domanda di pagamento finale”.

C.7 “Attestazione finale del Legale Rappresentante”.

C.8 “Prospetto rendicontazione analitica delle spese”.



UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8



REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



Puglia
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo”
Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali –
Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche.
CUP B39I18000080009

Il presente Avviso è finalizzato alla ricognizione dei progetti per la qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica regionale e non è in alcun modo vincolante per l'Agenzia Pugliapromozione, che si riserva la possibilità di dare seguito all'attuazione dei progetti ritenuti validi e, comunque, accertata l'assenza di cause ostantive connesse alla attuazione del programma POR Puglia FESR FSE 2014-2020.

Bari, 12 marzo 2018

Il Direttore Generale ad interim
Matteo Minchillo