



**REGIONE DEL VENETO**

giunta regionale  
8<sup>a</sup> legislatura

Presidente	Giancarlo Galan
V. Presidente	Franco Manzano
Assessori	Renato Chisso
	Giancarlo Conta
	Marialuisa Coppola
	Oscar De Bona
	Elena Donazzan
	Massimo Giorgetti
	Renzo Marangon
	Sandro Sandri
	Vendemiano Sartor
	Flavio Silvestrin
	Stefano Valdegamberi
Segretario	Antonio Menetto

## Deliberazione della Giunta

**n. 2452 del 16 settembre 2008**

OGGETTO: Piano d'azione regionale per la realizzazione di una rete regionale degli Uffici provinciali di informazione e accoglienza turistica (IAT)- REGIO.IAT -  
Legge regionale 4 novembre 2002, n. 33, articolo 3 e legge 29 marzo 2001, n. 135, articolo 5, comma 5.

Il Vice Presidente, Assessore alle politiche dell'agricoltura e del turismo, Dott. Franco MANZATO, riferisce quanto segue.

La legge regionale n. 33 del 4 novembre 2002, "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo", all'articolo 3, comma 1, lett. n, ha attribuito alle Province la funzione di gestione degli uffici provinciali di informazione ed accoglienza turistica (denominati Uffici IAT), prevedendo, all'articolo 20, che gli stessi siano tenuti a fornire, tra l'altro, le informazioni al turista inerenti le mete turistiche del territorio di competenza, le manifestazioni e gli eventi di interesse turistico, l'ospitalità e la ricettività, ecc.

Nell'ambito delle funzioni attribuite alla province ai sensi dell'articolo 3 e 20, la medesima legge regionale, a norma degli articoli 1 e 2, riconosce alla Regione le finalità di organizzare azioni intese a favorire la migliore accoglienza dei visitatori del Veneto nonché di attuare e promuovere il consolidamento dell'immagine unitaria e complessiva del turismo veneto.

In relazione a ciò, al fine di mantenere adeguati standard informativi, di tenere conto delle evoluzioni tecnologiche intervenute e di dare un nuovo assetto organizzativo al Sistema Informativo Regionale del Turismo SIRT, la Giunta regionale ha avviato un profondo lavoro di rinnovamento delle attività "in rete" portando a termine nel mese di luglio 2008 l'attività di evoluzione del SIRT, mediante l'implementazione:

- o dell'anagrafica delle strutture ricettive del settore turismo denominata RVT web;
- o della movimentazione dei turisti e la registrazione ai fini ISTAT degli arrivi e delle presenze dei turisti nelle strutture ricettive del Veneto denominata MTWEB;
- o del portale turistico regionale avente come dominio [www.veneto.to](http://www.veneto.to).

Alla luce delle profonde modifiche intervenute nell'immagine coordinata della Regione in campo turistico, delle variazioni in ordine alle richieste del turista, alla sempre più pressante necessità di assicurare un livello qualitativo dell'informazione sia in termini di ospitalità che di servizi integrati al visitatore, all'evolversi dei sistemi di comunicazione e di acquisizione delle opportunità di svago, di intrattenimento, di offerte culturali, enogastronomiche, di tradizione, necessita intervenire anche sugli Uffici IAT e sul personale che svolge attività di operatore dell'informazione.

Il progetto che si intende quindi proporre prevede la creazione di una rete regionale degli Uffici provinciali di Informazione ed Accoglienza Turistica, denominato REGIO.IAT, mediante la quale sia possibile creare un sistema integrato dei principali Uffici IAT presenti in ciascuna provincia, collegarli in rete fra di loro e dotarli di una serie di strumenti tecnologicamente avanzati in grado di fornire al cliente/turista un servizio adeguato e sufficientemente moderno.

Deve essere infatti precisato che la situazione attuale è caratterizzata dalla presenza di uffici IAT che, essendo gestiti direttamente da ciascuna amministrazione provinciale, hanno connotazioni strutturali e funzionali eterogenee, nei quali le informazioni fornite sono quasi sempre limitate al solo ambito provinciale o, addirittura locale, apparendo ciò non più rispondente alla strategia di promozione e comunicazione regionale che vede il "sistema veneto" quale elemento turistico unico ed aggregato, proiettato alla promozione del territorio nel suo complesso e non solo delle tradizionali mete turistiche, come previsto all'art. 1, comma 8 della legge regionale n. 33 del 2002 .

Inoltre, nella logica comunicativa più recente della Regione, avviata con DGR n. 2679 del 6.8.2004 con cui si è impostata la campagna di comunicazione integrata e la successiva DGR n. 3049 del 18.10.2005 con cui si è approvato il marchio turistico regionale, rispondente alla sempre più forte richiesta del turista moderno, il servizio d'informazione ed accoglienza turistica, reso al turista dal sistema pubblico, deve diventare punto di riferimento per la voglia di conoscenza del territorio che ogni turista porta con sé.

E' infatti importante porre in evidenza il fatto che i dati relativi ai consumi, soggiorni, presenze in questo settore rappresentano la realtà più squisitamente economica, ben consci che è necessario tenere conto della realtà culturale del nostro tempo; è necessario pensare ad un turista che mette in gioco nel suo visitare un territorio, dimensioni biologiche, emozionali, relazionali che vanno ben oltre la semplice permanenza in una località turistica. Il turista del terzo millennio è perciò da considerarsi "nomade", viaggia con il Gsm, cerca antiche emozioni e nuove occasioni che possono rendere un luogo più competitivo di un altro.

I punti di forza del nostro turismo (il tempo, la diversità della morfologia del paesaggio) devono oggi unirsi alla posizione geografica del Veneto, alla quantità e qualità dei beni culturali, storici ed architettonici, della storia e tradizione, allusivi a civiltà capaci di legittimarci.

L'insieme di questi elementi vanno quindi trasferiti al turista, sia quando esso richiede informazioni dal proprio paese di origine per orientarsi sulla scelta della località dove soggiornare, sia, soprattutto, quando si trova in una qualsiasi località del Veneto ed intende assumere informazioni su altre località, sui servizi pubblici, sui musei, ville venete, manifestazioni, eventi, acquistare prodotti tradizionali e tipici, in sostanza vuole conoscere di più, e meglio, il territorio veneto.

Attualmente in Veneto sono presenti 104 Uffici IAT, in parte gestiti direttamente dalle province con personale proprio e in parte in convenzione con enti locali, pro loco o altri soggetti previsti dalla legge regionale n. 33/2002, con la seguente ripartizione territoriale: Belluno 23, Padova 11, Rovigo 9, Treviso 9, Venezia 24, Verona 22, Vicenza 6. Inoltre, parte di questi uffici sono a carattere stagionale (22), gli altri sono aperti per tutto l'anno. L'elenco completo, l'ubicazione e i riferimenti per i contatti sono indicati nel portale turistico [www.veneto.to](http://www.veneto.to) ed è costantemente aggiornato dalle province medesime con la specifica funzionalità del Sistema informativo regionale turistico.

Va rilevato che con deliberazione di Giunta regionale n. 4573 del 29 dicembre 2004 sono state assegnate le somme di €380.000,00 alla provincia di Venezia e di €120.000,00 alla provincia di Verona per l'attivazione presso gli aeroporti Valerio Catullo di Verona e Marco Polo di Venezia e presso le stazioni ferroviarie di Mestre e Venezia di Uffici IAT di interesse regionale in quanto collocati in "porte di accesso" strategiche non solo per le due province, ma anche, e soprattutto, per l'intero territorio regionale.

Partendo quindi dall'attuale situazione complessiva sopra descritta, e dalle nuove tendenze del turismo regionale, obiettivo strategico del presente provvedimento è quello di elevare e migliorare la qualità dell'informazione ed accoglienza al turista realizzata dal sistema pubblico, creando i presupposti per una Rete regionale di Uffici IAT provinciali, in grado di garantire un'informazione complessiva del sistema turistico veneto.

Il piano di lavoro prevede quindi che le singole amministrazioni provinciali individuino, fra quelli già esistenti, degli Uffici IAT campione (da 1 a 4 per ambito territoriale provinciale, uno nel capoluogo di provincia e gli altri nelle località turistiche scelte dall'ente provinciale), sui quali porre in essere le azioni strutturali e tecnologiche previste dal Piano oltre che la messa a punto di un sistema di interrelazioni, di interscambio informativo e formativo rivolto al personale che opera negli uffici di informazione ed accoglienza turistica.

Si tratta quindi di "dare corpo" ad un progetto a regia regionale nel quale la Giunta regionale, attraverso la Struttura regionale competente per materia – Direzione regionale Turismo – svolge il compito di coordinamento, di indirizzo e di raccordo operativo delle iniziative realizzate dalle singole province, a cui spetta invece la gestione dei fondi assegnati, l'implementazione delle iniziative, la gestione delle procedure tecniche ed amministrative, comunque realizzate in forma coordinata, e standardizzate per i diversi uffici IAT del territorio.

Le province, quindi, provvedono ad individuare gli uffici IAT che entreranno a far parte della rete regionale inserendo, in primis, quelli a valenza regionale di cui alla deliberazione n. 4573 del 29 dicembre 2004 attualmente già attivati, nonché quello dell'aeroporto di Treviso. In ordine a ciò si ritiene che l'individuazione dovrà poi tener conto della disponibilità finanziaria, della località turistica, del livello di innovazione tecnologica comune che sarà adottato, per ciascun IAT, dalle province.

Per quanto concerne le azioni che saranno poste in essere dalle amministrazioni provinciali si ritiene che le medesima debbano fare riferimento alle seguenti aree tematiche:

- a) interoperabilità fra i sistemi informatici della Regione e quelli delle province per un interscambio tempestivo di informazioni, di comunicazioni, di notizie relative al territorio veneto;
- b) agevolazioni operative e funzionali per il personale degli Uffici IAT per una celerità nel reperimento delle informazioni e la trasmissione delle stesse ai richiedenti;
- c) conoscenza dell'operatività mediante la rilevazione degli afflussi agli Uffici IAT e la catalogazione dei contatti e delle richieste formulate ai medesimi, anche in relazione alla tipologia del richiedente, al paese di origine, al momento della richiesta, ecc.;
- d) informazione del personale addetto agli uffici IAT mirata ad approfondire la conoscenza del territorio regionale;
- e) utility per il turista mediante la realizzazione dei più opportuni ed idonei sistemi tecnologici di informazione, di servizi allo sportello IAT, di sportello virtuale o postazione informativa attrezzata.

Si tratta di azioni estremamente utili per un turista moderno che implementate in una prima fase negli Uffici IAT facenti parte del network regionale, potranno poi essere progressivamente adottati anche negli altri Uffici IAT al fine di realizzare così un servizio moderno ed altamente qualificato al turista che decida di scegliere il Veneto quale meta turistica per le proprie vacanze.

Per le aree tematiche indicate le province sono tenute ad individuare le azioni più significative e definire quindi un piano operativo comune che individui le iniziative che saranno realizzate, le modalità operative e i costi ad ognuna riferiti. In termini operativi, anche al fine di operare le più opportune economie di scala e le sinergie di efficienza della spesa pubblica, le province possono individuare, di comune accordo, un capofila che gestisca la singola azione, fermo restando comunque che ogni provincia è responsabile della attuazione per la parte di propria competenza e per la somma ad ognuna assegnata.

Ai fini di un più proficuo coordinamento è attivato un gruppo tecnico di lavoro costituito dai referenti tecnici di ciascuna amministrazione provinciale aventi responsabilità in materia di gestione degli Uffici IAT, coordinati dal Dirigente regionale della Direzione Turismo; scopo del gruppo tecnico di lavoro è quello della messa a punto delle singole azioni e della realizzazione, in forma unitaria, delle iniziative che saranno definite nei loro aspetti tecnici e di efficacia.

In ordine ai fondi regionali, revenienti dal programma interregionale "Point to Point" di cui al capitolo di spesa n. 100700 del bilancio di previsione per l'anno 2008 denominato "Trasferimento alle amministrazioni provinciali dei fondi necessari per la realizzazione dei programmi interregionali (art. 5, c. 5 della legge 135/2001 e art. 106 della L.r. 33/2002)", la somma disponibile del programma, pari ad € 910.000,00, viene integralmente destinata allo svolgimento di tale attività.

Per il riparto dei fondi tra le amministrazioni provinciali si ritiene di adottare il seguente criterio: una quota fissa di €50.000,00 per ciascuna provincia, per un importo complessivo di €350.000,00, la restante somma pari a €560.000,00 ripartita in relazione al numero di arrivi registrati dal SIRT nel corso dell'anno 2007 (incidente per il 60%) e al numero di uffici IAT presenti in ciascuna provincia (incidente per il restante 40% della somma).

In analogia a quanto previsto dall'articolo 106 della legge regionale 4 novembre 2002, n. 33 "Testo unico delle leggi regionali del turismo" il finanziamento è concesso nella misura del 70% della spesa complessivamente sostenuta, per cui per le azioni previste dal presente programma di attività gli investimenti previsti nel complesso saranno pari almeno a €1.183.000.

In applicazione dei criteri sopra indicati il riparto delle somme per ognuna delle amministrazioni provinciali interessate risulta evidenziato nel seguente prospetto, a cui sono applicati gli opportuni arrotondamenti:

province	quota fissa	% arrivi	quota arrivi	% IAT	quota IAT	QUOTA FINANZIAMENTO REGIONE	QUOTA FINANZIAMENTO PROVINCIA	VOLUME INVESTIMENTI
Belluno	50.000	5,82	19.569	22,12	49.538	119.108	35.732	154.840
Padova	50.000	9,32	31.326	10,58	23.692	105.018	31.505	136.523
Rovigo	50.000	1,94	6.531	8,65	19.385	75.915	22.775	98.690
Treviso	50.000	4,60	15.458	8,65	19.385	84.842	25.453	110.295
Venezia	50.000	52,54	176.518	23,08	51.692	278.210	83.463	361.673
Verona	50.000	21,52	72.312	21,15	47.385	169.697	50.909	220.606
Vicenza	50.000	4,25	14.287	5,77	12.923	77.210	23.163	100.373
	350.000	100	336.000	100	224.000	910.000	273.000	1.183.000

L'eventuale eccedenza di spesa per la realizzazione delle singole azioni che superi le somme sopra indicate rimane a carico del bilancio di ogni singola amministrazione provinciale. Nello svolgimento delle attività le province sono tenute al rispetto delle procedure di evidenza pubblica previste dalla vigente normativa.

Entro due mesi dalla notifica del presente provvedimento ogni provincia dovrà presentare, sulla base di un piano di azione concordato ed unitario, fra le province e la Regione un progetto con indicazione delle attività, il crono programma, i costi previsti per ogni singola iniziativa, le modalità operative di attuazione, l'impegno alla compartecipazione finanziaria almeno nei termini di cui al prospetto di cui sopra e, infine, l'impegno a fornire ogni dato e/o documento che sarà richiesto dalla Regione al fine della produzione della

rendicontazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo .

In ordine ai tempi massimi di realizzazione si prevede che il progetto complessivo dovrà essere realizzato entro dodici mesi dalla data di presentazione alla Regione – Direzione regionale Turismo - del progetto e tale termine potrà essere prorogato, previa richiesta formulata dalle amministrazioni provinciali, debitamente motivata, e approvata dalla competente struttura, per un massimo di mesi sei.

Entro quarantacinque giorni dalla conclusione del progetto, le province sono tenute a far pervenire alla Direzione regionale Turismo dettagliata relazione sull'attività svolta ed in particolare sui risultati ottenuti e sulle spese sostenute.

La somma assegnata ad ogni provincia sarà liquidata con le seguenti modalità:

- acconto del 50% successivamente alla presentazione del progetto e alla acquisizione dell'impegno della provincia a partecipare alla realizzazione delle iniziative nella quota di cofinanziamento sopra indicata;
- saldo del restante 50% a seguito della presentazione della relazione sull'attività svolta e sulle spese sostenute.

La somma prevista di €910.000,00 è impegnata nel capitolo di spesa n. 100656 “Trasferimenti alle amministrazioni pubbliche per la realizzazione di progetti interregionali di sviluppo dei sistemi turistici locali (art. 5, comma 5, comma 6 l. 29/03/2001, n. 135)” del bilancio di previsione per l'anno 2008, e fa riferimento al programma interregionale “Point to Point” approvato con Decreto Ministeriale del 19 dicembre 2003.

Tenuto conto che le iniziative previste nel presente provvedimento costituiscono modifica alle linee progettuali trasmesse all'allora competente Ministero delle Attività Produttive (ora Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo), la competente Direzione regionale Turismo provvederà a comunicare al citato Dipartimento le nuove linee progettuali ai sensi dell'art. 7, par. 3 del decreto Min. Attività Produttive 18 novembre 2003, nonché alle regioni partner del progetto “Point to point”.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

## LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'articolo 33, secondo comma, dello Statuto, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

VISTI gli articoli 2, 3 e 20 della legge regionale 4 novembre 2002, n. 33 avente ad oggetto “Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo”;

VISTE le deliberazioni della Giunta Regionale n. 3718 del 28 novembre 2003 e n. 3821 del 26 novembre 2004 relative ai progetti interregionali ammessi a contributo con Decreti ministeriali del 19 dicembre 2003;

VISTA la deliberazione della Giunta Regionale n. 4573 del 29 dicembre 2004 relativa al trasferimento straordinario alle province per la costituzione di uffici di informazione, accoglienza, assistenza al turista di rilevanza regionale;

VISTA la legge regionale 29 marzo 2001, n. 135, articolo 5, comma 5;

VISTA la legge regionale 10 gennaio 1997 n. 1, “Ordinamento delle funzioni e delle strutture della Regione”;

VISTA la legge regionale 29 novembre 2001 n. 39, “Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione”

#### DELIBERA

1. di attivare il Piano d’azione per la realizzazione della Rete regionale degli uffici provinciali di informazione e accoglienza turistica, denominata REGIO.IAT, quale network di Uffici provinciali IAT a valenza regionale in grado di migliorare la qualità dell’informazione ed accoglienza al turista e garantire un’informazione complessiva del sistema turistico veneto, ai sensi degli articoli 2 e 3 della legge regionale 4 novembre 2002, n. 33;
2. di stabilire che il REGIO.IAT è un progetto a regia regionale che prevede il coinvolgimento diretto delle amministrazioni provinciali secondo le condizioni, le modalità, le procedure e le reciproche competenze previste dal presente provvedimento;
3. di stabilire che la Giunta regionale partecipa al progetto con una somma complessiva di €910.000,00 e nella misura del 70% della spesa complessivamente sostenuta dalle amministrazioni provinciali; la restante quota del 30% farà carico al bilancio di ogni singola amministrazione provinciale in proporzione al contributo regionale a ciascuna concesso;
4. di prevedere che la ripartizione della somma stanziata dalla Regione è operata tenendo conto di una quota fissa pari a €50.000,00 per ciascuna provincia; la restante somma è ripartita in relazione al numero di arrivi registrati nel corso dell’anno 2007 (incidente per il 60%) e al numero di uffici IAT presenti in ciascuna provincia (incidente per il restante 40% della somma);
5. di concedere, in conseguenza dei parametri di cui al punto 4 e degli opportuni arrotondamenti, alle amministrazioni provinciali le seguenti somme:

Provincia	Quota finanziamento regionale	Quota a carico provincia	Totale investimenti
BELLUNO	119.108	35.732	154.840
PADOVA	105.018	31.505	136.523
ROVIGO	75.915	22.775	98.690
TREVISO	84.842	25.453	110.295
VENEZIA	278.210	83.463	361.673
VERONA	169.697	50.909	220.606
VICENZA	77.210	23.163	100.373
Totale Regionale	910.000	273.000	1.183.000

6. di stabilire che le azioni da realizzare da parte delle amministrazioni provinciali faranno riferimento alle seguenti aree tematiche:
  - a) interoperabilità fra i sistemi informatici della Regione e quelli delle province per un interscambio tempestivo di informazioni, di comunicazioni, di notizie relative al territorio veneto;
  - b) agevolazioni operative e funzionali per il personale degli Uffici IAT per una celerità nel reperimento delle informazioni e la trasmissione delle stesse ai richiedenti;
  - c) conoscenza dell'operatività mediante la rilevazione degli afflussi agli Uffici IAT e la catalogazione dei contatti e delle richieste formulate ai medesimi, anche in relazione alla tipologia del richiedente, al paese di origine, al momento della richiesta, ecc.;
  - d) informazione del personale addetto agli uffici IAT mirata ad approfondire la conoscenza del territorio regionale;
  - e) utility per il turista mediante la realizzazione dei più opportuni ed idonei sistemi tecnologici di informazione, di servizi allo sportello IAT, di sportello virtuale o postazione informativa attrezzata;
7. di stabilire che entro due mesi dalla notifica del presente provvedimento ogni provincia dovrà presentare, sulla base di un piano di azione concordato ed unitario, fra le province e la Regione, un progetto con indicazione delle attività, il crono programma, i costi previsti per ogni singola iniziativa, le modalità operative di attuazione, l'impegno alla compartecipazione finanziaria almeno nei termini di cui al prospetto di cui sopra e, infine, l'impegno a fornire ogni dato e/o documento che sarà richiesto dalla Regione al fine della produzione della rendicontazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo;
8. di prevedere che il progetto complessivo dovrà essere realizzato entro dodici mesi dalla data di presentazione alla Regione – Direzione regionale Turismo - del piano d'azione comune di cui al punto 7 e tale termine potrà essere prorogato, previa richiesta formulata dalle amministrazioni provinciali, debitamente motivata, e approvata dalla competente struttura, per un massimo di mesi sei;
9. di stabilire che entro quarantacinque giorni dalla conclusione del progetto, le province sono tenute a far pervenire dettagliata relazione sull'attività svolta, ed in particolare sui risultati ottenuti e sulle spese sostenute;
10. di stabilire che la somma assegnata ad ogni provincia sarà liquidata con le seguenti modalità:
  - acconto del 50% successivamente alla presentazione del progetto e alla acquisizione dell'impegno della provincia a compartecipare alla realizzazione delle iniziative nella quota di cofinanziamento sopra indicata;
  - saldo del restante 50% a seguito della presentazione della relazione sull'attività svolta e sulle spese sostenute;
11. di prevedere l'attivazione di un gruppo tecnico di lavoro costituito dai referenti tecnici di ciascuna amministrazione provinciale aventi responsabilità in materia di gestione degli Uffici IAT, coordinati dal Dirigente regionale della Direzione Turismo al fine della definizione delle singole azioni e della realizzazione, in forma unitaria, delle iniziative che saranno individuate;

12. di impegnare la somma di € 910.000,00 al capitolo di spesa n. 100656 “Trasferimenti alle amministrazioni pubbliche per la realizzazione di progetti interregionali di sviluppo dei sistemi turistici locali (art. 5, comma 5, comma 6, l. 29/03/2001, n. 135)” del bilancio di previsione per l’anno 2008, stabilendo altresì che la somma fa riferimento al progetto interregionale “Point to Point” approvato con Decreto Ministeriale del 19 dicembre 2003.

Sottoposto a votazione, il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

IL SEGRETARIO  
Dott. Antonio Menetto

IL PRESIDENTE  
On. dott. Giancarlo Galan