



## Provincia di Modena

Area Amministrativa  
Affari generali e Polizia Provinciale  
Promozione e Qualificazione turistica del territorio

### Determinazione numero 116 del 23/01/2024

**OGGETTO: PROCEDIMENTO DI RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT DIFFUSO DENOMINATO IAT DIFFUSI TERRE DI CASTELLI) - PROVVEDIMENTO DI RICONOSCIMENTO.**

Il Dirigente GAMBARINI PATRIZIA

PREMESSO CHE:

La Legge Regionale n. 4 del 25/03/2016 “Ordinamento turistico regionale – Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7” all’art. 12 bis, così come aggiunto dall’art. 10 della L.R. n. 8 del 29/07/2021, ha previsto la possibilità in capo alla Città metropolitana di Bologna in funzione di Destinazione Turistica ed alla Provincia di Modena di costituire il Territorio turistico Bologna-Modena al fine di definire congiuntamente il Programma Annuale delle Attività Turistiche, che ricomprende le Linee strategiche programmatiche (anche denominate Linee di indirizzo pluriennali) per lo sviluppo dell’attività di promo-commercializzazione turistica, il Programma di promo-commercializzazione turistica, il Programma Turistico di Promozione Locale, relativo ai Servizi Turistici di base dei Comuni ed ai Progetti di Promozione Turistica di interesse locale.

Con propri atti la Regione ha stabilito i criteri per la composizione del Tavolo di Concertazione e la Cabina di Regia del Territorio Turistico Bologna-Modena (DGR. n. 1371 del 06/09/2021), nonché le modalità di elaborazione, presentazione alla Regione e finanziamento dei Progetti di marketing e promozione turistica e del Programma turistico di promozione locale anche al fine del conseguimento dei relativi finanziamenti (DGR. n. 1372 del 06/09/2021).

La Provincia di Modena, con Atto del Presidente n. 148 del 28/09/2021, come successivamente modificato con atto n. 153 del 07/10/2021, ha aderito al Territorio Turistico Bologna-Modena e ha approvato contestualmente i Regolamenti per il funzionamento del Tavolo di concertazione e della Cabina di regia del territorio turistico Bologna-Modena, in accordo con la Città metropolitana di Bologna, così concludendosi l’iter che ha condotto all’istituzione del Territorio Turistico Bologna-Modena avviato con i corrispondenti atti adottati dalla Città metropolitana (Delibera del Consiglio metropolitano n. 37 del 29/09/2021 e atto del Sindaco metropolitano n. 259 del 29/09/2021).

La richiamata L.R. n. 4/2016 detta inoltre ulteriori norme in materia di informazione e accoglienza turistica ed in particolare:

- l'art. 3, comma 1, lettera b), che prevede che alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena in coerenza con quanto stabilito dagli articoli 12 e 12 bis, sia conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito all'art. 13;

- l'art. 4, comma 1 lettera a), che prevede che ai Comuni ed alle Unioni dei Comuni compete la valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio e che nell'ambito di tali funzioni i Comuni e le Unioni dei Comuni assicurano i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;

- l'art. 13 (come sostituito dall'art. 6 L.R. 28 luglio 2022, n. 9), sui servizi di accoglienza e di informazione turistica, che stabilisce che la Regione contribuisce alla gestione da parte dei comuni e delle unioni di comuni dei servizi di accoglienza turistica di cui all'articolo 4, comma 1, lettera a), attraverso i Programmi turistici di promozione locale e attraverso la realizzazione di strumenti informatici e dei necessari processi di digitalizzazione, e stabilisce i criteri e le modalità organizzative del sistema regionale dei Servizi di accoglienza e di informazione turistica individuando le funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena.

La Regione con DGR n. 2188 del 12/12/2022 ha approvato nuovi criteri attuativi aggiornati per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento, individuando le funzioni delle Destinazioni Turistiche e del Territorio Turistico Bologna-Modena ed abrogando la precedente DGR n. 956/2005 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica. Attuazione art. 14, L.R. 7/98 e art. 21, L.R. 7/03" (ad esclusione di quanto previsto dall'allegato Allegato D "Individuazione del marchio degli Uffici di informazione turistica e degli Uffici di informazione ed accoglienza turistica - IAT - riconosciuti sul territorio della Regione Emilia-Romagna e sue modalità di utilizzo", che sarà automaticamente abrogato con l'adozione di specifico atto di riforma di approvazione dell'immagine coordinata di tutti gli uffici IAT).

Con la suddetta DGR n. 2188/2022 la Regione ha ribadito che alle Destinazioni Turistiche e al Territorio Turistico Bologna-Modena, in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis della L.R. n. 4/2016, è conferito l'esercizio delle funzioni e delle attività amministrative relative al coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica, in coerenza con quanto stabilito dall'art. 13 della L.R. 4/2016 e ss.mm.ii.

Le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena sono state inoltre chiamate a svolgere le attività amministrative connesse all'erogazione dei fondi assegnati dalla Regione ai sensi dell'art. 7, comma 3, lettera a) e in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 12 e 12 bis della L.R. n. 4/2016.

La DGR n. 2188/2022 ha quindi stabilito nello specifico che le Destinazioni Turistiche e il Territorio Turistico Bologna-Modena:

1. declinano, integrano e modellano i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza;

2. riconoscono formalmente gli Uffici di Informazione e accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione dei requisiti previsti, come eventualmente integrati sulla base di determinate specificità territoriali;

3. comunicano al Settore competente in materia di Turismo della Regione Emilia-Romagna e ad APT Servizi, una volta approvata annualmente la graduatoria dei progetti ammessi a finanziamento P.T.P.L. ambito di attività 1, la mappatura degli uffici avendo cura di distinguerli tra uffici riconosciuti ed ammessi a finanziamento nell'ambito dei bandi ad uopo predisposti per il Programma turistico di promozione locale e uffici riconosciuti, ma non ammessi a finanziamento; l'elenco dovrà mettere in evidenza eventuali nuove aperture, variazioni o cessazioni;

4. finanziano, nell'ambito dei Programmi di attività e con le risorse disponibili per l'attuazione del Programma Turistico di Promozione Locale, i progetti per gestione degli uffici di

Informazione e Accoglienza Turistica del Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica regionale;

5. monitorano il Sistema dei Servizi di Informazione e Accoglienza Turistica per cui sono territorialmente competenti e attivano, su base annuale, controlli a campione relativi alla sussistenza dei requisiti, così come eventualmente integrati dalle Destinazioni Turistiche e dal Territorio Turistico Bologna - Modena su almeno il 5% degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica riconosciuti;

6. garantiscono, in collaborazione con la Regione e con APT Servizi Emilia Romagna che i siti di IAT e IAT R, gli IAT digitali e le piattaforme multimediali, le redazioni locali SITur così come ogni piattaforma di informazione presente in un'eventuale welcome room, assumano una struttura, modalità di esposizione dell'informazione, modalità di risposta al turista, coerenti, adeguate e interconnesse al Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

Con la suddetta DGR n. 2188/2022 la Regione ha previsto, in considerazione del carattere fortemente innovativo della riforma, un periodo di sperimentazione di due anni a far data dall'01/01/2024 sino al 31/12/2025 con verifiche di andamento annuali.

Nell'esercizio delle funzioni conferite la Città Metropolitana di Bologna e la Provincia di Modena, quali enti che compongono il Territorio Turistico Bologna - Modena, hanno quindi proceduto a declinare, integrare e modellare i requisiti previsti dalla Regione Emilia-Romagna per il sistema dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica sulla base delle esigenze dei territori di loro competenza.

Con atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023 questo ente ha approvato criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento ai sensi della DGR n. 2188/2022.

Parallelamente la Città Metropolitana di Bologna con atto del Sindaco n. 177 del 18/07/2023 ha approvato il medesimo testo.

Nei suddetti criteri era previsto il termine del 15 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al P.T.P.L. 2024 per l'invio al Territorio Turistico Bologna-Modena delle domande da parte dei Comuni e delle Unioni dei Comuni interessati alla procedura di riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico.

Nelle more dell'approvazione da parte degli Enti che compongono il Territorio Turistico Bologna-Modena dei criteri e delle modalità organizzative in questione, la Regione, a seguito al confronto interno al gruppo di lavoro, ha manifestato la necessità di meglio chiarire e declinare alcuni punti dell'allegato alla DGR n. 2188/2022, approvando con DGR n. 1223 del 17/07/2023 un testo coordinato comprendente le modifiche, per gran parte già recepite nel testo approvato con atto del Presidente n. 131 del 19/07/2023, salvo alcuni inserimenti di ulteriore chiarimento e dettaglio.

Con determinazione numero 1291 del 24/07/2023 si è quindi provveduto all'approvazione della modulistica necessaria alla formulazione delle domande di riconoscimento, nonché di un testo coordinato per il recepimento degli inserimenti di cui alla DGR n. 1223/2023, quale strumento di supporto e chiarezza per i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica.

La suddetta disciplina prevedeva che i Comuni e le Unioni dei Comuni interessati alla procedura di riconoscimento per gli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica aperti al pubblico, precedentemente riconosciuti sulla base dei requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale 956/2005, inviassero al Territorio Turistico Bologna-Modena richiesta di riconoscimento entro il 15 settembre del 2023 ai fini dell'accesso al PTPL 2024.

I termini per la conclusione dell'istruttoria e del procedimento decorrono dal ricevimento di tutta la documentazione attestante il possesso dei requisiti; in ogni caso trova applicazione l'art. 12 del Regolamento della provincia di Modena in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso in forza del quale per i procedimenti a iniziativa di parte il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della domanda.

Con comunicazione prot. n. 36615 del 16/10/2023, sussistendo i presupposti di cui al punto 2.3.1, secondo paragrafo, di “Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento” del Territorio Turistico Bologna-Modena, i termini del procedimento sono stati sospesi, avendo il soggetto richiedente la facoltà di comprovare la sussistenza dei presupposti fino alla data del 15/01/2024.

Per il procedimento in questione non è previsto il silenzio assenso.

La disciplina inoltre prevede che l'istruttoria venga curata dal singolo Ente di riferimento (Città metropolitana di Bologna o Provincia di Modena) responsabile del relativo procedimento e del provvedimento finale

#### VISTE:

la domanda di riconoscimento della qualifica dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio denominato IAT DIFFUSI TERRE DI CASTELLI trasmessa dall'Unione Terre di Castelli in data 15/09/2023 ed acquisita al Protocollo Generale n. 32909 del 18/09/2023, la documentazione alla stessa allegata e le integrazioni assunte al Protocollo Generale n. 1480 del 15/01/2024;

#### CONSIDERATO:

- il contenuto della relazione istruttoria allegata alla presente quale parte integrante;

#### RITENUTI SUSSISTENTI:

- al 15/01/2024 i presupposti di cui alla DGR n. 2188/2022, alla DGR n. 1223/2023, nonché all'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana di Bologna n. 177 del 18/07/2023, per l'adozione del provvedimento di riconoscimento, salvo quanto di seguito rilevato;

#### RILEVATO CHE:

- l'Ente trasmetterà gli atti di formalizzazione degli accordi stipulati con gli esercizi;
- l'Ente ha l'onere di porre in essere le attività relative all'organizzazione del percorso iniziale di 20 ore, agli aggiornamenti periodici annuali di 10 ore, alla fornitura dei relativi materiali didattici, rilasciando gli attestati di partecipazione;
- l'Ente dovrà provvedere alle ulteriori attività richiamate nella relazione istruttoria, relative a promozione dei nodi della rete degli IAT Diffusi, realizzazione e fornitura dell'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso, dei materiali promozionali e della documentazione illustrativa, promozione del progetto, eventuale abbattimento di imposte o previsione di altri benefici economici e non per le realtà aderenti, effettuazione di verifiche;
- l'Ente e gli esercizi dovranno completare l'aggiornamento dell'account googlemybusiness, una volta comunicata dalla Regione la risoluzione degli aspetti tecnici;
- gli esercizi sono tenuti a realizzare le eventuali opere necessarie a garantire l'accessibilità dei locali;
- gli esercizi sono tenuti inoltre a svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito, esporre il marchio identificativo, partecipare ai percorsi iniziali e di aggiornamento;
- l'Ente e gli esercizi avranno l'onere di porre in essere le attività relative al sistema di monitoraggio e all'immagine coordinata;

- qualsiasi modifica inerente ai requisiti di cui alla domanda presentata dovrà essere comunicata con le stesse modalità della domanda per le verifiche e l'istruttoria di competenza.

La responsabile del procedimento è la sottoscritta Dirigente del Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/> .

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail [dpo-team@lepida.it](mailto:dpo-team@lepida.it) oppure telefonicamente al numero 051/6338860.

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.

Per quanto precede,

#### DETERMINA

- 1) di **riconoscere la qualifica di ufficio di informazione e accoglienza turistica (IAT DIFFUSI TERRE DI CASTELLI) in capo al soggetto richiedente** ai sensi e per gli effetti di cui alla DGR n. 2188/2022, alla DGR n. 1223/2023, nonché all'atto recante Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento approvato con atto del Presidente della Provincia di Modena n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana di Bologna n. 177 del 18/07/2023, come da relazione istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti, allegata quale parte integrante;
- 2) di dare atto che l'Ente trasmetterà gli atti di formalizzazione degli accordi stipulati con gli esercizi;
- 3) di dare atto altresì che l'Ente ha l'onere di porre in essere le attività relative all'organizzazione del **percorso iniziale di 20 ore**, agli **aggiornamenti periodici annuali di 10 ore**, alla **fornitura dei relativi materiali didattici**, rilasciando gli **attestati di partecipazione**;
- 4) di dare atto che l'Ente dovrà provvedere alle **ulteriori attività** richiamate nella relazione istruttoria, relative a **promozione dei nodi della rete** degli IAT Diffusi, **realizzazione e fornitura** dell'elemento grafico distintivo dello IAT Diffuso, dei materiali promozionali e della documentazione illustrativa, **promozione del progetto**, **eventuale abbattimento** di imposte o **previsione** di altri benefici economici e non per le realtà aderenti, effettuazione di **verifiche**;
- 5) di dare atto che l'Ente e gli esercizi dovranno completare l'aggiornamento dell'**account** googlemybusiness, una volta comunicata dalla Regione la risoluzione degli aspetti tecnici;
- 6) di dare atto che gli esercizi sono tenuti a realizzare le eventuali opere necessarie a garantire l'**accessibilità** dei locali;
- 7) di dare atto che gli esercizi sono tenuti inoltre a **svolgere l'attività di informazione turistica esclusivamente a titolo gratuito**, esporre il **marchio identificativo**, **partecipare** ai percorsi iniziali e di aggiornamento
- 8) di dare atto che l'Ente e gli esercizi avranno l'onere di porre in essere le attività relative al **sistema di monitoraggio** e all'**immagine coordinata** di cui alla relazione allegata;

- 9) di dare atto infine che **qualsiasi modifica** inerente ai requisiti di cui alla domanda presentata **dovrà essere comunicata** con le stesse modalità della domanda per le verifiche e l'istruttoria di competenza;
- 10) di provvedere alla pubblicazione del presente atto sul sito della Provincia di Modena, "Amministrazione trasparente, Provvedimenti" come prescritto dal D.Lgs.n. 33/2013 e ai sensi dell'art.1 co.32 della L.n.190/2012 "e ss.mm.ii.;
- 11) di informare che contro il presente provvedimento può essere presentato ricorso giurisdizionale avanti al Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 giorni nonché ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni; entrambi i termini decorrenti dalla comunicazione del presente atto all'interessato.

Il Dirigente  
GAMBARINI PATRIZIA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)