

**PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE E LA GESTIONE DELL'UFFICIO  
DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) DI CASTELLINA  
MARITTIMA. PERIODO LUGLIO 2024- SETTEMBRE 2026.**

L'Associazione Pro Loco di .....con sede in ....., Codice fiscale e Partita I.V.A:  
....., rappresentata nel presente atto dal Sig. .... nato a ..... il  
..... domiciliato per la carica in.....e Legale Rappresentante in forza di quanto  
previsto nel vigente statuto sociale della suddetta Associazione

PREMESSO CHE

- La legge Regionale 20 dicembre 2016, n. 86, Testo unico del sistema turistico regionale all'Art. 16 riconosce le associazioni pro-loco quali soggetti che concorrono alla promozione dell'accoglienza turistica e prevede che le associazioni pro-loco cooperano con gli enti locali per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica eventualmente affidati;
- L'art. 8, comma 3 del regolamento di attuazione n. 47/R del 7/08/2018 prevede che i servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere locale possono essere affidati alle associazioni pro-loco che siano associazioni di promozione sociale, ai sensi dell'articolo 35 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b) della legge 6 giugno 2016, n.106), mediante convenzione ai sensi dell'articolo 56 del medesimo decreto legislativo;

PRESO ATTO

della volontà dell'amministrazione comunale di Castellina Marittima di costituire un punto informativo sul territorio comunale destinato al miglioramento dell'offerta di informazioni e dell'accoglienza turistica nel rispetto della legge regionale vigente

PRESENTA  
LA SEGUENTE PROPOSTA PROGETTUALE

L'ufficio di informazione e accoglienza turistica proposto per Castellina Marittima svolge nel rispetto della normativa regionale vigente le seguenti attività:

- informazione e accoglienza turistica in merito all'offerta turistica del Comune di Castellina Marittima, dell'Ambito Turistico Costa degli Etruschi e della Toscana, secondo quanto espressamente indicato nel regolamento regionale;
- partecipazione attiva alle attività dell'Ambito Turistico Costa degli Etruschi;
- partecipazione a fiere e borse del turismo, individuate e concordate a livello di Ambito Turistico;
- aggiornamento contenutistico e multimediale (testi, foto, video, ecc....) supporto al popolamento delle sezioni a contenuto turistico del sito web comunale, in stretta collaborazione con l'ufficio comunale competente, e popolamento del sito web d'Ambito "visitcostadeglietruschi.com/it", della piattaforma "makecostadeglietruschi.com" e del sito web regionale "visittuscany.com";
- reperimento in autonomia di materiale informativo e promozionale di interesse turistico da porre gratuitamente in distribuzione presso l'ufficio;
- fornire informazioni sia direttamente in modalità front-office che in back-office (tramite posta elettronica dedicata, posta ordinaria e telefono), in italiano ed in lingua straniera relativamente all'offerta turistica del Comune di Castellina Marittima e dell'Ambito Turistico e della Toscana che potranno riguardare a mero titolo esemplificativo:
  - la disponibilità sul territorio di servizi alberghieri ed extra alberghieri, campeggi, aziende agrituristiche ecc.. per consentire al turista di prendere contatto ai fini della prenotazione;
  - indirizzi, contatti e orari di apertura delle attrattive turistiche del territorio di riferimento (attrattive storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche quali chiese, parchi, musei);
  - indirizzi e numeri telefonici delle strutture ricreative e del tempo libero;
  - eventi e manifestazioni locali, stagioni teatrali, concerti, mostre, manifestazioni sportive, mercatini e fiere;

- proposte di visita, escursioni relativi al territorio comunale e sovracomunale, e ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio;
- mobilità (trasporti, mezzi di trasporto pubblici con indicazione di percorsi, orari, itinerari);

Le informazioni sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva e di ristorazione, sull'offerta di servizi turistici, sugli itinerari di visita ed escursione nel territorio potranno essere accompagnate dalla distribuzione di materiale informativo e promozionale (guide, cartine, brochure e format scaricabili da internet, orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni ecc.), messo a disposizione dal Comune, dall'Ambito, da operatori privati e dalla stessa Pro – loco.

Pertanto l'ufficio di informazione e accoglienza turistica

- si fornisce anche motu proprio del materiale informativo-promozionale anche di strutture private, purché in linea con la “mission” degli uffici turistici
- ricerca e aggiorna costantemente le informazioni turistiche e di rilevanza culturale attraverso il reperimento, in autonomia, di ogni genere d'informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo.
- assiste l'utenza al fine di effettuare il download delle applicazioni comunali, regionali e di ambito contenenti le informazioni in merito alle attrattive turistiche del territorio;
- aiuta il turista/visitatore eventualmente indirizzandolo verso enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;
- provvede alla raccolta ed indirizzamento di eventuali reclami (pervenuti al front office o attraverso canali di back office) da trasmettere all'ente competente e all'Amministrazione comunale;
- mette a disposizione degli utenti (in front office o attraverso gli altricanali di comunicazione) apposite schede sulle quali possano essere espresse valutazioni sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto; riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi alle attività erogate; forniti suggerimenti per il miglioramento delle attività;
- rileva, per la successiva attività di elaborazione, i dati di accesso agli uffici con riferimento alla nazionalità, fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel

comune, alla tipologia delle informazioni richieste agli uffici. L'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente, una scheda di rilevazione. La rilevazione riguarda anche il numero di chiamate ricevute, il numero di mail ricevute, nonché i dati relativi alla nazionalità dell'utente e la tipologia di informazioni richieste.

- svolge attività di contatto (incontri periodici – mailing list – contatto diretto) con gli operatori economici locali e soggetti organizzatori di eventi al fine di creare una rete di informazione e promozione turistica.

### **Operatori dedicati**

L'associazione Proloco svolge le attività di accoglienza e informazione turistica con n..... collaboratori/volontari che si occuperanno delle attività proprie del servizio di informazione ed accoglienza turistica descritte;

### **Disponibilità dei locali di svolgimento dei servizi**

L'associazione Proloco mette a disposizione almeno per la prima annualità, i locali situati nel centro di Castellina Matrittima di via ....., che risultano nella sua disponibilità mediante titolo giuridico.

### **Attrezzature e arredi**

L'Associazione Proloco mette a disposizione dell'ufficio turistico la seguente strumentazione:

n. ....Personal computer

n... Stampante a colori

n. ....Telefono

i seguenti arredi:.....

che allo scadere della convenzione entreranno nella piena disponibilità dell'Amministrazione comunale.

### **Orario di apertura**

Per il periodo estivo (Giugno/settembre di tutte le annualità considerate ad esclusione dell'annualità 2024 per la quale il servizio parte dal mese di luglio), con date da concordare annualmente con l'Amministrazione comunale, l'orario di apertura al pubblico proposto è il seguente:

- almeno 36 ore settimanali da ripartire in almeno 6 giorni tra i quali il sabato con obbligatorietà di apertura nei giorni in cui saranno organizzati eventi e spettacoli sul territorio comunale di particolare rilevanza.

Oppure

- almeno 24 ore settimanali da ripartire in almeno 6 giorni tra i quali il sabato con obbligatorietà di apertura nei giorni in cui saranno organizzati eventi e spettacoli sul territorio comunale di particolare rilevanza.

*(barrare l'offerta non scelta)*

Vista la bozza di convenzione, questa Associazione ai sensi dell'art. 56 comma 2 del D.lgs. 117/2017, prende atto dell'importo stabilito dall'Amministrazione Comunale a titolo di rimborso e ritiene lo stesso compatibile con la realizzazione del progetto sopra esposto per l'importo massimo pari ad Euro 3.000,00 annui (esente IVA ai sensi dell'art. 10, p. 27 ter, del D.P.R. 633/72), quindi tenuto conto dell'art 7 per un valore complessivo di € 9.000,00.

La rendicontazione delle spese sostenute sarà sottoscritta dal Presidente dell'associazione e presentata al Comune 15 Novembre dell'anno di riferimento.

L'intera documentazione contabile inerente le attività svolte in convenzione, comprensiva dei documenti amministrativi originali, sarà conservata dall'Associazione e posta a disposizione del Comune per eventuali ulteriori verifiche.

Il rappresentante legale  
dell'associazione prolo loco di .....