



Provincia di Modena

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

Determinazione numero 1499 del 11/07/2025

OGGETTO: PROCEDIMENTO DI RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT FANANO) - PROVVEDIMENTO DI RICONOSCIMENTO. .

Il Dirigente GOZZOLI LUCA

La Provincia di Modena, ai sensi della L.R. n. 4/2016, è chiamata, quale Ente che compone il Territorio Turistico Bologna - Modena, a riconoscere formalmente gli Uffici di Informazione e accoglienza Turistica, attraverso proprio atto, in attuazione delle previsioni di cui alla DGR n. 2188/2022 e 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 n. 131 del 19/07/2023 e atto del Sindaco della Città Metropolitana n. 177 del 18/07/2023 e ss. mm. e ii..

Con comunicazione acquisita al Protocollo Generale n. 20970 del 13/06/2025 il Comune di Fanano ha presentato domanda per il riconoscimento della qualifica dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio denominato IAT, situato presso il Comune di Fanano (MO).

Esaminata la documentazione allegata alla domanda richiamata in precedenza e considerato il contenuto della relazione istruttoria, allegata alla presente quale parte integrante, si ritengono sussistenti i presupposti per l'adozione del provvedimento di riconoscimento, salvo quanto di seguito rilevato.

L'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività afferenti all'aggiornamento di 30 ore su base annuale, al sistema di monitoraggio ed all'immagine coordinata richiamate nella relazione istruttoria allegata.

In particolare, al fine del monitoraggio la Regione fornirà la relativa dashboard, che l'ufficio è tenuto ad utilizzare quotidianamente per il rilievo dei dati.

L'ufficio dovrà inoltre rilevare il grado di soddisfazione dell'utente, utilizzando la modulistica pure fornita dalla Regione.

L'Ufficio infine dovrà inoltre essere contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna, approvata dalla Regione; alla suddetta segnaletica deve essere affiancato il logo/marchio del Territorio Turistico Bologna-Modena.

Nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025) in capo all'operatore 2 dovrà sussistere la certificazione relativa alla seconda lingua, unitamente agli altri requisiti, e l'Ufficio dovrà averne dato tempestiva comunicazione con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena) ai fini dell'istruttoria e del rilascio del provvedimento di conferma del riconoscimento.

Gli strumenti digitali dovranno essere aggiornati a seguito del riconoscimento secondo la denominazione assunta dall'ufficio.

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.

Il responsabile del procedimento è il sottoscritto 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 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 FANANO) 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 e ss.mm. e ii., come da relazione istruttoria di verifica della sussistenza dei requisiti, allegata quale parte integrante;
- 2) di dare atto che l'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività afferenti all'**aggiornamento di 30 ore su base annuale**, al sistema di **monitoraggio** ed all'**immagine coordinata** richiamate nelle premesse, nonché nella relazione istruttoria allegata;
- 3) di dare atto inoltre che nel **termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025)** in capo all'operatore 2 dovrà sussistere la certificazione relativa alla seconda lingua, unitamente agli altri requisiti, e il Comune dovrà averne dato tempestiva comunicazione con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena), **ai fini dell'istruttoria e del rilascio del nuovo provvedimento di conferma del riconoscimento in sostituzione del presente provvedimento**;
- 4) di dare atto che gli strumenti digitali dovranno essere **aggiornati** a seguito del riconoscimento secondo la denominazione assunta dall'ufficio;
- 5) 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;
- 6) 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.;
- 7) 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
GOZZOLI LUCA

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

Classifica 08-07-03 Fasc. 55.17

PROCEDIMENTO DI RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA DI UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT FANANO) - RELAZIONE ISTRUTTORIA

Dall'esame della domanda di riconoscimento della qualifica dell'Ufficio di Accoglienza e Informazione Turistica del servizio denominato IAT FANANO, situato presso il Comune di Fanano (MO), trasmessa dal Comune di Fanano e pervenuta al Protocollo Generale n° 20970 del 13/06/2025, e della documentazione alla stessa allegata, è risultato quanto segue.

L'ufficio è situato in Comune di Fanano in Piazza Guglielmo Marconi 1, in luogo centrale servito da viabilità e parcheggi.

L'ufficio svolge l'attività di front office aperto al pubblico su base annuale ed è gestito in forma diretta con personale dipendente dell'Ente.

L'ufficio fornisce informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all'intero territorio regionale anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito che è risultato coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni al momento previste dal Progetto "Data Science e Digital Twins - focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna".

L'Ufficio fornisce assistenza ai turisti.

L'ufficio fornisce materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale negli orari di apertura.

L'ufficio fornisce assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura.

L'ufficio mette a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita.

L'ufficio dispone di un Account attivo googlemybusiness.

L'ufficio fornisce attività di accoglienza coordinate dal Comune titolare del servizio e in collaborazione con il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia-Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità.

L'ufficio gestisce archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento.

L'ufficio vende pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

L'ufficio è stato dichiarato essere accessibile in conformità con la normativa di riferimento.

Nella domanda si è altresì dato atto che i locali e gli impianti ottemperano alle normative in materia di sicurezza.

La quantità di personale e la sua turnazione risultano adeguate rispetto agli orari di apertura ed ai flussi turistici e risultano rispettati gli standard minimi.

L'articolazione oraria del servizio risulta coerente con la valutazione dei flussi di turisti in rapporto alla stagionalità e ad eventuali eventi straordinari.

Nelle ore di chiusura dell'ufficio è garantito il reperimento delle informazioni attraverso strumenti digitali, che dovranno essere aggiornati a seguito del riconoscimento secondo la denominazione assunta dall'ufficio.

Con riferimento al personale impiegato al front office l'operatore 1 risulta possedere tutti i requisiti previsti.

Risulta invece che per l'operatore 2 sia in corso di acquisizione la certificazione relativa alla seconda lingua. La domanda reca la dichiarazione del Dirigente attestare le conoscenze equivalenti e l'esperienza acquisita necessarie allo svolgimento delle funzioni assegnate, in attesa dell'acquisizione, da parte del medesimo operatore 2, dei requisiti previsti, nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii, vale a dire entro il 31/12/2025.

La normativa prevede la realizzazione per tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di momenti di aggiornamento di almeno 30 ore su base annuale con riferimento alle conoscenze relative alle risorse, ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, agli ambiti relativi a: risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento; eventi; mostre ed esposizioni temporanee; allestimenti museali permanenti; percorsi turistici tematici.

La normativa prevede inoltre che l'Ufficio debba monitorare su base giornaliera i flussi di accesso al front office, rilevando i seguenti dati minimi:

Tipologia di accesso: turista/operatore.

Lingua di contatto: italiano/inglese/tedesco/francese/spagnolo/altro.

Ambito territoriale di interesse: locale/regionale/altro.

Modalità di richiesta: al front office/ telefonica/ posta elettronica/social/ altro.

Ambito di interesse: patrimonio culturale/Natura/ Eventi e proposte/Divertimento e relax/Ospitalità/Servizi/ altro.

Servizi forniti: informazioni e materiale turistico/ strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva/ prenotazione pernottamenti e/o servizi turistici/ informazioni, iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre, ecc./ vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici.

Modalità e tempi di rilevazione:

I dati devono essere rilevati quotidianamente e inviati in forma aggregata, eventualmente contestualmente alla rendicontazione del Programma Turistico di Promozione Locale che i Comuni/Unioni dei Comuni inviano annualmente al Territorio Turistico Bologna-Modena.

A tal fine la Regione fornirà la dashboard per il monitoraggio, che l'ufficio è tenuto ad utilizzare quotidianamente per il rilievo dei dati.

L'ufficio è altresì tenuto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente, utilizzando la modulistica fornita dalla Regione.

L'Ufficio dovrà inoltre essere contraddistinto dalla segnaletica di carattere regionale contenente specifico marchio per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia-Romagna, approvata dalla Regione.

Alla suddetta segnaletica deve essere affiancato il logo/marchio del Territorio Turistico Bologna-Modena.

Salvo quanto sopra espressamente indicato, sussistono pertanto 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 in regime transitorio, che dovrà dare atto di quanto segue:

- gli strumenti digitali dovranno essere aggiornati a seguito del riconoscimento secondo la denominazione assunta dall'ufficio;
- l'ufficio avrà l'onere di porre in essere le attività relative all'aggiornamento di 30 ore su base annuale, al sistema di monitoraggio e all'immagine coordinata, sopra richiamate;

- nel termine massimo dei due anni di sperimentazione previsti dalla DGR n. 2188/2023 e ss.mm.ii. (31/12/2025) dovrà sussistere in capo all'operatore 2 la certificazione relativa alla seconda lingua, unitamente agli altri requisiti, e l'Ufficio dovrà averne dato tempestiva comunicazione con le stesse modalità della domanda (trasmissione a mezzo PEC a Città Metropolitana e Provincia di Modena) ai fini dell'istruttoria e del rilascio del provvedimento di conferma del riconoscimento;
- 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.

Il RUP

Luca Gozzoli

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