

Spettabile
Direzione della Giunta Regionale
Settore Indirizzi e Controlli Società partecipate
Piazza Castello, 165 10121 Torino
partecipazioni.regionali@regione.piemonte.it

OGGETTO: Obiettivi per l'esercizio 2023, in attuazione della DGR n.50 del 28/12/2022 – informazioni sullo stato di attuazione.

Gent.mi

con riferimento alla vs. nota prot. 34887 del 06/09/2023, si riporta qui di seguito un aggiornamento sul grado di conseguimento degli obiettivi al 30/09/2023.

1. Redazione/adequamento alle linee di indirizzo della Regione Piemonte di un Regolamento per il rimborso spese degli organi societari.

Con il CDA del 25/09/2023 è stato approvato il regolamento che disciplina le trasferte del Presidente e dei membri del Consiglio di Amministrazione (CdA), dei componenti del Collegio Sindacale e del Direttore dell'Ente Turismo LMR ed il rimborso delle relative spese in conformità alle linee di indirizzo di cui all'All. B della D.G.R. n. 50-6396 del 28-12 2022, al D.Lgs. 19/2016 (T.U. delle Società a Partecipazione Pubblica), alla L.R. n. 14/2016 ed alle disposizioni dello Statuto societario dell'Ente Turismo Langhe Monferrato Roero, nonché nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

Il Regolamento è stato pubblicato su Società Trasparente e ve ne allegiamo copia.

2. Predisposizione di uno studio finalizzato alla riduzione dei costi degli IAT.

Inviame in allegato l'abstract del progetto complessivo per la riorganizzazione dei servizi e dei costi degli uffici IAT.

3. In accordo con Visit Piemonte, adeguare il sito web allo standard di interoperabilità definito nell'ambito del TDH (Tourism Digital Hub) ed in coerenza con le linee guida AgID - (obiettivo B.1.3) Piano Strategico del Turismo 2017-2022.

Stiamo lavorando a un restyling del sito visitlmr.it, che interesserà soprattutto il front-end del sito al fine di migliorare l'esperienza dell'utente nella ricerca di informazioni utili a vivere la destinazione, attraverso la revisione dell'architettura delle informazioni e la revisione di tutti i testi in ottica SEO per risolvere un grave problema di indicizzazione del sito. Dopo la messa online di questa nuova versione si agirà sul backend del sito, con revisione della dashboard in uso al backend e con l'adequamento dei sistemi alle modalità dell'interoperabilità TDH al fine che i nostri contenuti possano essere condivisi attraverso API al sito di Visit Piemonte DMO.

A questo scopo i webmaster incaricati del restyling del nostro sito hanno già ricevuto tutta la documentazione e hanno avuto modo di valutare le azioni richieste, confrontandosi con alcuni referenti tecnici di DMO. È inoltre previsto un incontro tra i nostri webmaster e i referenti informatici responsabili dell'adeguamento del sito di Visit Piemonte.

4. Garantire la presenza fisica e attiva alle principali fiere e iniziative di interesse regionale, nazionale e internazionale (almeno 7 di quelle previste dal piano regionale).

Inviando in allegato un prospetto con le principali fiere e iniziative promozionali previste dal piano regionale alle quali l'Ente Turismo ha partecipato.

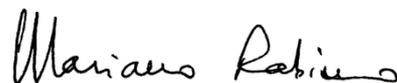
5. Realizzazione delle campagne di comunicazione e del materiale promozionale in coerenza con le disposizioni sull'immagine istituzionale della Regione Piemonte, con l'ausilio di Visit Piemonte.

Le attività di cui sopra sono in fase di attuazione. In particolare, in accordo con Visit Piemonte e l'agenzia individuata per tale realizzazione, si sta procedendo con l'adeguamento del materiale di comunicazione integrando i loghi richiesti e la nuova grafica unitaria in copertina, poiché si tratta di materiale già in corso di produzione con fornitori terzi.

Restiamo a disposizione per qualsiasi altra precisazione riterrete utile ricevere e con l'occasione porgiamo i nostri più cordiali saluti

Alba, 9/10/2023

Il Presidente
Dott. Mariano Rabino





LANGHE
MONFERRATO
ROERO

The Home of BuonVivere

REGOLAMENTO DELLE TRASFERTE DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, DEL COLLEGIO SINDACALE E DEL DIRETTORE E RIMBORSO DELLE RELATIVE SPESE

Approvato in Consiglio di Amministrazione 25.09.2023

Sommario

PREMESSA	2
Art. 1 - Oggetto ed ambito di applicazione	2
Art. 2 - Autorizzazione	2
Art. 3 - Spese rimborsabili	2
Art. 4 - Spese di viaggio	2
Art. 5 - Mezzi di trasporto	3
Art. 6 - Disciplina utilizzo automezzi propri	3
Art. 7 - Disciplina utilizzo di taxi o mezzi a noleggio	3
Art. 8 - Rimborso pasti	3
Art. 9 - Pernottamento	3
Art. 10 - Spese di rappresentanza	4
Art. 11 - Anticipazione delle spese da parte dell'Ente	4
Art. 12 - Documentazione e modalità di rimborso	4
Art. 13 - Entrata in vigore e modificazioni	4

PREMESSA

Il presente regolamento disciplina le trasferte del Presidente e dei membri del Consiglio di Amministrazione (CdA), dei componenti del Collegio Sindacale e del Direttore dell'Ente Turismo LMR ed il rimborso delle relative spese in conformità alle linee di indirizzo di cui all'All. B della D.G.R. n. 50-6396 del 28-12 2022, al D.Lgs. 19/2016 (T.U. delle Società a Partecipazione Pubblica), alla L.R. n. 14/2016 ed alle disposizioni dello Statuto societario dell'Ente Turismo Langhe Monferrato Roero, nonché nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

Art 1 – Oggetto ed ambito di applicazione

Il presente regolamento disciplina le trasferte del Presidente e dei membri del Consiglio di Amministrazione (CdA), dei componenti del Collegio Sindacale e del Direttore dell'Ente Turismo LMR.

Per trasferta si intende lo svolgimento in via temporanea di un'attività istituzionale da parte uno dei soggetti di cui al comma 1 presso una località diversa da quella in cui ha la propria residenza o dimora abituale.

Ai fini del presente regolamento non rappresentano trasferta il viaggio da e per la sede di svolgimento delle Assemblee nonché presso la sede dell'Ente Turismo LMR per attività legate alla carica.

Art. 2 – Autorizzazione

Le trasferte devono essere autorizzate.

Per il Presidente, i Consiglieri ed i Sindaci l'autorizzazione alla trasferta è rilasciata dal Direttore.

Per il Direttore, l'autorizzazione è rilasciata dal Presidente.

L'autorizzazione può essere accordata anche con presa d'atto favorevole di una trasferta già effettuata.

In difetto di autorizzazione preventiva o di presa d'atto favorevole la trasferta non sarà rimborsabile.

Art 3 – Spese rimborsabili

In caso di trasferta in Italia o all'estero spetterà il rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio. Sono altresì rimborsabili le eventuali spese concernenti il trasporto al seguito di materiale e strumenti occorrenti allo svolgimento dell'incarico nonché eventuali spese sostenute per ragioni collegate (es. spedizioni, fotocopie ecc).

Le spese rimborsabili devono in ogni caso rispondere a criteri di congruità, ragionevolezza e proporzionalità.

Art 4 – Spese di viaggio

Sono rimborsabili le spese relative ai viaggi in ferrovia, aereo, nave ed altri mezzi di trasporto, nel limite del costo del biglietto di:

- classe economica per i viaggi in aereo.
- 2a classe (o equivalente) per i viaggi in ferrovia ed equiparati per gli altri mezzi di trasporto di linea.

Sono inoltre rimborsabili:

- eventuali supplementi e prenotazioni;
- diritti di agenzia per i viaggi aerei;
- eventuali penali dovute per il mancato utilizzo dei biglietti di viaggio già acquistati, a seguito di cancellazione della trasferta per eventi imprevisti, quali l'annullamento improvviso dell'impegno istituzionale, la malattia del consigliere o gravi e motivati impedimenti opportunamente documentati;
- spese per i visti in caso di viaggi all'estero.

Art. 5 - Mezzi di trasporto

Sono rimborsabili le spese per l'utilizzo dei mezzi di trasporto urbani ed extra urbani impiegati:

- per raggiungere la stazione o l'aeroporto dalla residenza o dimora abituale e viceversa;
- per gli spostamenti nella località di trasferta, compresi quelli effettuati da o per la stazione/aeroporto.

Art. 6 - Disciplina utilizzo automezzi propri

Fermo restando l'utilizzo prioritario del mezzo pubblico, in caso di utilizzo del mezzo proprio è riconosciuta l'indennità chilometrica in base alle tabelle annuali della Gazzetta Ufficiale. Sarà altresì riconosciuto il rimborso di eventuali spese sostenute per i pedaggi autostradali e parcheggi.

Art. 7 - Disciplina utilizzo di taxi o mezzi a noleggio

È consentito l'utilizzo di taxi o di mezzo a noleggio qualora impossibilitati all'uso dell'auto propria o altri mezzi di trasporto. Per il noleggio di mezzi di trasporto che prevede il ripristino del carico di carburante iniziale, prima della riconsegna del veicolo, è ammesso il rimborso di tale spesa.

Art. 8 – Rimborso pasti

Le spese relative alla consumazione dei pasti sono rimborsabili nella misura max giornaliera di € 25.00 per i pranzi e le colazioni di lavoro e di € 45.00 per le cene. Il totale di spesa giornaliera per i pasti non dovrà comunque superare la cifra di € 70,00.

Il limite di spesa sopra indicato è derogabile nel caso in cui i soggetti di cui all'art. 1 si trovino a dover ospitare, nel contesto dell'attività istituzionale, i soggetti di cui all'art. 11.

Art. 9 – Pernottamento

Per le trasferte di durata superiore a 12 ore, ai soggetti di cui all'art. 1 spetta il rimborso della spesa sostenuta per il pernottamento in un albergo a tre stelle. Il pernottamento avviene nella località di trasferta o in località limitrofe nel caso di impossibilità a reperire alberghi della categoria spettante nella località di trasferta.

Il pernottamento in albergo a quattro stelle o superiore è consentito esclusivamente risulti prenotabile a condizioni economicamente più vantaggiose o nel caso in cui l'albergo medesimo risulti sede nella quale si svolge l'evento oggetto della missione e

siano applicate tariffe agevolate legate alla partecipazione all'evento.
La sussistenza delle condizioni di cui sopra deve risultare da idonea documentazione.

Art. 10 – Spese di rappresentanza

Tra le spese rimborsabili rientrano anche quelle sostenute dai soggetti di cui all'art. 1 per ospitare, nel contesto dell'attività istituzionale, terzi soggetti quali giornalisti, esperti, autorità ecc...
L'ospitalità offerta deve essere opportunamente motivata precisando altresì i nominativi degli ospiti.

Art. 11 – Anticipazione delle spese da parte dell'Ente

Laddove ciò appaia più pratico o opportuno l'Ente può anticipare le spese di trasferta una volta autorizzata. L'anticipazione può avvenire secondo le seguenti modalità:

- l'Ente cura direttamente il pagamento delle spese verso terzi (es. individua il mezzo di trasporto ed acquista i relativi biglietti, prenota e paga la struttura per il soggiorno ecc.)
- l'Ente effettua un'anticipazione di cassa a favore dell'interessato che dovrà comunque rendicontare le spese sostenute e documentare l'effettivo utilizzo della somma anticipata. Ove la somma anticipata non sia integralmente utilizzata dovrà procedersi a restituzione e/o conguaglio con altre spese sostenute per le quali l'interessato abbia titolo al rimborso.

Art. 12 – Documentazione e modalità di rimborso

La regolarità della documentazione costituisce il presupposto per l'ammissibilità al rimborso delle spese sostenute.

I documenti rilevanti ai fini del rimborso delle spese sostenute devono essere completi dei dati necessari ad individuare la natura della trasferta, delle spese effettuate, i nominativi dei partecipanti alla spesa, l'entità.

La documentazione va presentata in originale, unitamente ad idonea nota spese predisposta sulla modulistica fornita dall'Ente, entro la fine del mese all'ufficio amministrazione.

L'ufficio provvede all'esame della regolarità della documentazione pervenuta e della pertinenza e congruità delle spese ed alla conseguente liquidazione delle spese di trasferta agli interessati tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato entro il mese successivo.

Art. 13 – Entrata in vigore e modificazioni

Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della sua approvazione da parte dell'Organo Amministrativo, e sarà pubblicato sul sito web alla voce Società Trasparente entro 15 giorni dalla sua approvazione.

Il Regolamento potrà essere modificato con le stesse modalità di approvazione e pubblicità.

IAT – ottimizzazione dei servizi e dei costi

Abstract progetto – gennaio 2023/dicembre 2024

1 - PRINCIPI GENERALI

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT sulla base della L.R. 14/20016

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Pertanto, l'obiettivo del presente documento è quello di presentare i servizi offerti dall'ufficio IAT e di manifestare il modo con cui dovranno essere gestiti, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio.

I principi fondamentali:

- I. **Trasparenza:** gli operatori del servizio informazioni turistiche garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico, accompagnando l'utenza nella ricerca delle soluzioni più consone alle proprie esigenze, lasciando ad essa la libera scelta tra le opzioni disponibili. Gli addetti della rete dei servizi di Langhe Monferrato e Roero hanno il dovere di comunicare costantemente con gli altri uffici del territorio per la massima condivisione delle informazioni, nonché per segnalare criticità ed eventuali disservizi da parte di soggetti pubblici e privati che a vario titolo operano in ambito turistico.
- II. **Efficacia ed efficienza:** essi si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale il materiale cartaceo disponibile e ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
- III. **Professionalità:** cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori dei servizi di accoglienza e informazione. Tra i requisiti e le competenze gli operatori devono annoverare buone capacità di comunicazione e proprietà di linguaggio; capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera; conoscenza approfondita del territorio e delle sue risorse naturali, enogastronomiche, culturali, paesaggistiche e artistiche; conoscenza dei principali strumenti digitali di promozione Regionale e della DMO Langhe Monferrato Roero. Elementi che saranno considerati un valore aggiunto al servizio saranno spiccate capacità di "problem-solving", una buona dose di empatia e predisposizione all'ascolto, doti che consentono di entrare in sintonia con il viaggiatore/turista nonché con il fruitore locale dei servizi. Fondamentale anche la conoscenza, non solo come fruitori, ma come editor e amministratori dei principali social media.
- IV. **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi offerti sono forniti agli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale e devono essere accessibili agli anziani, ai portatori di handicap e/o ad altre categorie più deboli. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività,

- giustizia e imparzialità.
- V. **La continuità nell'erogazione delle informazioni** è altresì garantita attraverso gli strumenti di comunicazione on-line che devono essere puntualmente aggiornati attraverso un costante contatto con gli operatori dei servizi di ristorazione, pernottamento, intrattenimento, animazione e con i soggetti che organizzano eventi. Buona prassi per poter avere un costante monitoraggio di tutte le novità è quella che si dedichi, tutti i giorni, una decina di minuti per sfogliare le principali testate locali (anche on line). Solo così si potrà essere costantemente informati su tutto ciò che il territorio propone al fine di intrattenere il turista.
- VI. **Accessibilità alle informazioni:** il servizio di accoglienza turistica e di informazione è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, come da regolamento regionale - D.G.R. 36-5672, chiaramente indicati e comunicati, nel rispetto di quanto stabilito dall'amministrazione salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi.
- VII. Gli IAT, in primis, e gli info-point, assicurano la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche. Le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti con limitate capacità di movimento.
- VIII. I servizi di informazione e di accoglienza offerti dalle strutture I.A.T. ai turisti sono prestati a titolo gratuito.
- IX. Verso i principi enunciati le componenti dello IAT devono orientarsi ed impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

2. UTENTI DEGLI UFFICI INFORMAZIONI TURISTICHE: I TARGET

Si ritiene opportuno definire le categorie di utenti degli uffici turistici consente di definire i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono:

- a) Utenti del sistema turistico;
- b) Utenti del sistema locale e territoriale;
- c) Attori non turistici
- d) Utenti interni

All'interno di ciascun segmento sono stati individuati i seguenti target:

- a) Utenti del sistema turistico
 - ✓ Turisti e visitatori leisure;
 - ✓ Turisti e visitatori business;
 - ✓ Guide e accompagnatori turistici;
 - ✓ Agenti di viaggio incoming e tour operator;
 - ✓ Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici;

- ✓ Pro Loco;
- ✓ Uffici pubblici del settore turistico;
- ✓ Amministratori pubblici con deleghe al settore turistico, cultura, manifestazioni, sport
- ✓ Altre imprese, professioni e associazioni turistiche;
- ✓ Associazioni di categoria;
- ✓ Sistema della comunicazione turistica: giornalisti, editori e autori di guide turistiche
- ✓ Osservatorio turistico regionale;
- ✓ Uffici regionali: Dmo e Assessorato al turismo

b) Utenti del sistema locale, territoriale e regionale

- ✓ Residenti, cittadini e comunità locale;
- ✓ Enti e associazioni locali;
- ✓ Istituti di formazione e ricerca;
- ✓ Sistema delle imprese (non turistiche)
- ✓ amministratori pubblici con altre deleghe

c) Altri attori non turistici

- ✓ Addetti alle attività della comunicazione;
- ✓ Enti, istituzioni, associazioni;
- ✓ Sistema della comunicazione non turistica.
- ✓ Sistema della comunicazione locale

d) Utenti interni

- ✓ Gestori
- ✓ Referenti ATL e colleghi del settore marketing, promozione e amministrazione
- ✓ Dipendenti
- ✓ Collaboratori
- ✓ Stagisti e studenti in “alternanza scuola-lavoro”

3. SERVIZI OBBLIGATORI DEGLI IAT E DEI PUNTI INFORMAZIONI

Le prestazioni che gli Info-Point turistici dovranno garantire ed erogare sono riportate nella tabella A in calce a questo elaborato. Le informazioni erogate dagli Info-Point turistici agli utenti sono sia informazioni semplici che informazioni complesse. Queste ultime richiedono l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione via e-mail, fax, web).

Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto a quelle semplici e, talvolta, l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere. Per informazioni complesse sarà buona prassi chiedere l'invio di una mail.

A supporto dei gestori del servizio vi sarà il sistema informativo dell'ATL LMR, un portale che includerà anche il database dell'offerta ricettiva e dei servizi dedicati al turista di tutto il territorio di competenza.

A supporto degli operatori interviene anche il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale Visit

Piemonte. L'auspicio è che gli IAT di tutta la Regione possano comunicare agevolmente tra loro e che ogni punto informazioni sia promotore della destinazione Piemonte con la messa a punto di una strategia di cross selling condivisa da tutti gli ambiti territoriali previsti dalla L.R. 14/2016

L'operatore al front office deve, pertanto, avere una conoscenza di tutti i portali presso i quali trovare le informazioni in tempo reale. Includere informazioni regionali e delle altre ATL del Piemonte. Seguirà elenco dettagliato.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistite (secondo la Legge Stanca).

4. Attività in Front Office

- ✓ apertura della sede nei giorni e negli orari previsti e adeguatamente resi noti al pubblico;
- ✓ attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target (tabella A);
- ✓ distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- ✓ attività di supporto all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in LMR per eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi, ecc.;
- ✓ attività di supporto all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'ATL LMR o DMO Piemonte;
- ✓ consultazione del database per il reperimento di informazioni relative agli operatori dei servizi per il turismo, della ricettività, della ristorazione, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- ✓ servizio di informazione on-desk e on-line sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati nel territorio locale e regionale;
- ✓ informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche.
- ✓ intermediazione in caso di necessità con le forze di polizia per la richiesta di assistenza in caso di incidenti, furti o altre situazioni di pericolo (servizio anche di interpretariato se richiesto)
- ✓ Servizio di analisi statistica dell'utenza e somministrazione di questionari che verranno predisposti dall'ATL LMR. (seguirà dettaglio)

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni e le modalità di rilevamento.

Gli standard qualitativi degli uffici turistici saranno periodicamente sottoposti a revisione attraverso l'analisi di appositi questionari volti alla misurazione della customer satisfaction predisposti dall'ATL LMR e somministrati agli utenti dagli operatori del servizio.

5. Attività in Back Office

Servizi all'offerta ricettiva del territorio

- ✓ supporto per le strutture ricettive nella consegna e compilazione delle schede annuali di denuncia dei prezzi;
- ✓ formazione degli operatori e assistenza per l'utilizzo dei gestionali per la comunicazione dei prezzi, dei servizi e per l'iter di accreditamento presso gli uffici comunali dove prevista la tassa di soggiorno.
- ✓ aggiornamento dei database relativi all'offerta ricettiva e della ristorazione.
- ✓ Per i comuni soci: collaborazione con il personale degli uffici comunali per le prassi amministrative di autorizzazione all'esercizio di attività ricettiva
- ✓ assistenza a chi si accinge ad aprire una nuova struttura ricettiva sul territorio di competenza.

Gli uffici I.A.T possono, inoltre, svolgere le seguenti attività previa delega dell'ente competente in materia:

- ✓ raccolta dei dati sui flussi turistici, in ordine alle presenze alberghiere ed extra-alberghiere e alla raccolta, organizzazione e diffusione delle comunicazioni di denuncia delle caratteristiche, dei prezzi e relative variazioni delle strutture ricettive del territorio di riferimento e inserimento dei relativi dati sul database regionale e aziendale per l'aggiornamento del sito internet e degli elenchi distribuiti al pubblico.

Altri servizi in back office

- ✓ erogazione e condivisione di un costante flusso di dati, informazioni e relazioni utili alla qualificazione e alla promozione turistica dell'area, con la sede dell'A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete;
- ✓ raccolta dei dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso I.A.T. e sulla tipologia delle principali richieste avanzate dai turisti;
- ✓ ricerca, stesura di schede informative, aggiornamento e manutenzione di data base, di mailing list e di siti internet e social media di interesse comune in collaborazione con la sede dell'A.T.L. e con gli altri uffici I.A.T. della rete.
- ✓ gestione, anche via mail, delle richieste di invio di materiale informativo promozionale;
- ✓ spedizioni di materiale cartaceo (se richiesto);
- ✓ aggiornamento del database necessario per la predisposizione della newsletter (inclusi eventuali numeri speciali dedicati ad eventi di rilevanza nazionale e internazionale);
- ✓ aggiornamento e costante contatto con il social media manager per un'informazione sempre attuale, ma mai ridondante;
- ✓ mappatura costante e raccolta delle informazioni relative ad orari di apertura di musei, mostre, eventi e altre risorse turistiche del territorio tramite un apposito indirizzo mail;
- ✓ supporto e collaborazione per realizzazione dei materiali di documentazione e monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali, merchandising;
- ✓ aggiornamento e correzione di guide turistiche prodotte da editori nazionali ed esteri;
- ✓ realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza;
- ✓ gestione di un registro dei reclami e delle attività di informazione sui diritti a tutela del turista;

- ✓ raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni, disservizi, reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per il miglioramento del servizio turistico e della qualità dell'ospitalità;

6. GLI IAT A GESTIONE DIRETTA ATL LMR

Gli iat a gestione diretta ATL sono certificati Iso 9001:2015 per un corretto e condiviso SGQ. Tale certificazione è infatti stata acquisita dall'ATL Langhe Roero (Iso 9001:2008)

IAT DI ALBA

- ✓ APERTURA AL PUBBLICO: 7 GIORNI SU 7
- ✓ Chiuso: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio
- ✓ Utenti contatto al front desk medi annui: 45.000
- ✓ Centralino telefonico per smistamento chiamate: 0173 35833
- ✓ Mail di contatto: info@visitlmr.it
- ✓ Indirizzo: Piazza Risorgimento, 2
- ✓ Proprietà dell'immobile: Comune di Alba
- ✓ Mq destinati ai servizi di accoglienza: 100 mq
- ✓ Titolo d'uso: locazione

Organico a regime

- ✓ 1 responsabile front office tempo pieno
- ✓ 2 addetto front office tempo pieno e sviluppo prodotto
- ✓ 1 addetto front office tempo pieno e area web & visual
- ✓ 3 addetti front office a chiamata (si alternano su tutti e tre gli uffici)

IAT DI ASTI

- ✓ APERTURA AL PUBBLICO: 7 GIORNI SU 7
- ✓ Chiuso: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio
- ✓ Utenti contatto al front desk medi annui: 27.000
- ✓ Centralino telefonico per smistamento chiamate: 0141 530357
- ✓ Mail di contatto: info@visitlmr.it
- ✓ Indirizzo: Piazza Alfieri, 34
- ✓ Proprietà dell'immobile: Provincia di Asti
- ✓ Mq destinati ai servizi di accoglienza: 60 mq
- ✓ Titolo d'uso: Comodato d'uso gratuito

Organico a regime

- ✓ 3 addetto front office part time

IAT DI BRA

- ✓ APERTURA AL PUBBLICO: 7 GIORNI SU 7
- ✓ Chiuso: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio

- ✓ Utenti contatto al front desk medi annui: 3.000 (apertura nuovo punto info aprile 2023)
- ✓ Centralino telefonico per smistamento chiamate: 0173 240036
- ✓ Mail di contatto: info@visitlrmr.it
- ✓ Indirizzo: Via Cavour 6
- ✓ Proprietà dell'immobile: privato
- ✓ Mq destinati ai servizi di accoglienza: 25 mq
- ✓ Titolo d'uso: locazione

Organico a regime

- ✓ 1 addetto front office tempo pieno con ausilio di personale a chiamata (vedi ufficio turistico di Alba)

7. AZIONI VOLTE A CONTENERE I COSTI DEGLI IAT A GESTIONE DIRETTA

In ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Piemonte (Obiettivi per l'esercizio 2023, in attuazione della DGR n. 50-6396 del 28/12/2022), l'Ente Turismo MLR ha avviato una serie di azioni per l'efficientamento dei servizi al pubblico e al contenimento dei costi di funzionamento degli uffici.

Tali interventi sono mirati a ridurre quanto più possibile l'impatto ambientale dell'attività del servizio di accoglienza nel rispetto degli obiettivi Agenda 2030 dell'Onu.

a) DIGITALIZZAZIONE del materiale informativo

Questa attività, ha come obiettivo quello di contenere al massimo il consumo di carta. L'addetto al front office è stato formato per erogare il servizio invitando i consumer ad un approccio consapevole nell'utilizzo del materiale cartaceo. Questa attività viene avviata fin dal primo contatto con il turista in remoto (via mail o telefonicamente) o in presenza.

A tale scopo il nuovo sito di destinazione permette all'utente di scaricare in formato elettronico tutto il materiale informativo necessario per la visita del territorio di riferimento dell'Ente Turismo LMR.

b) ATTIVAZIONE DI UN CRM (Customer Relationship Management)

Il CRM acquisito dall'Ente Turismo ha come obiettivo quello di ottimizzare, acquisire, analizzare e gestire le informazioni dei numerosi contatti (turisti e operatori) che ogni anno si rivolgono all'ATL per pianificare in modo individuale o organizzato il loro soggiorno in LMR: il tutto per migliorare la loro soddisfazione, fidelizzarli e creare valore a lungo termine per la destinazione.

Il CRM di cui si è dotato l'Ente Turismo è un sistema articolato che include una pluralità di funzioni:

- ✓ è operativo: semplifica e ottimizza la gestione delle attività operative di marketing e assistenza interlocutori automatizzando i processi. Tiene traccia delle interazioni con essi in modo efficiente;
- ✓ è analitico: analizza i dati con l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei contatti ed individuare modelli nel comportamento di fruizione utili per prendere decisioni strategiche di marketing, di promozione e comunicazione;
- ✓ è collaborativo: facilita la collaborazione tra i diversi team aziendali condividendo le informazioni all'interno dell'azienda;
- ✓ è relazionale: racchiude in sé le funzioni operative, analitiche e collaborative offrendo una soluzione completa per la gestione delle relazioni con gli operatori turistici e con i turisti individuali che a vario titolo si rivolgono all'ATL. Ha come obiettivo quello di creare una relazione duratura nel tempo con l'utente fidelizzandolo alla destinazione

c) NEWS LETTER CONSUMER

Un nuovo ed efficace strumento di comunicazione con il consumatore/turista è stato individuato in una newsletter dedicata. Lo strumento viene editato mensilmente e viene inviato, previa richiesta di autorizzazione, ad una platea di utenti che hanno richiesto informazioni sulla destinazione. The Home of Buon Vivere, questo è il nome dello strumento digitale, viene pubblicato mensilmente e descrive, con articoli e immagini, i principali eventi in programmazione sul territorio, rinviando al calendario manifestazioni, aggiornato quotidianamente dal personale IAT, per gli approfondimenti sugli eventi minori.

La newsletter consumer è uno dei tre strumenti digitali di cui si è dotato l'Ente che annovera anche una NL dedicata alla formazione (utenti: operatori turistici e amministratori) e una NL dedicato alla stampa (press, media, influencer e amministratori del territorio).

d) INTERVENTI STRUTTURALI E IMPIANTISTICA

L'Ente ha iniziato dall'ufficio di Bra, ma proseguirà con gli uffici di Alba e Asti un'attività di efficientamento energetico degli uffici con la sostituzione di tutte le lampade ad incandescenza con nuove e moderne lampade Led a basso consumo.

Tra gli interventi negli uffici anche quello di un'azione di sensibilizzazione per contenere l'uso di condizionatori d'aria (ricircolo attraverso la ventilazione naturale) e di pompe di calore (formazione dei dipendenti). Tutti gli apparecchi installati sono di ultimissima generazione e certificati con classe energetica a basso consumo.

e) NUOVI STRUMENTI TECNOLOGICI

L'Ente ha in programma l'acquisizione per gli uffici a gestione diretta, ma anche per gli info point, dei principali comuni del territorio, un'implementazione degli strumenti tecnologici per migliorare l'esperienza di fruizione del servizio. Tali strumenti (touch screen o uso più ampio di QR code e di realtà digitale), sono già in uso, ma molto dipenderà dalla possibilità di accedere a contributi mirati attraverso bandi regionali e delle fondazioni.

Tra gli strumenti che verranno acquisiti, per l'ufficio di Alba (45 mila utenti l'anno) un sistema elettronico salta-coda attraverso il quale il turista potrà prenotarsi per il servizio informazioni.

Questo dispositivo andrà a vantaggio dell'utenza, ma sarà utilissimo anche per la profilazione delle persone che si avvalgono dei servizi di accoglienza dell'ente: profilazione geografica di provenienza e profilazione del prodotto per il quale è richiesto il servizio. Il sistema offre anche la possibilità di fornire dati tecnici sull'erogazione del servizio stesso (tempi di gestione) e sul grado di soddisfazione dell'utente.

f) COLLABORAZIONE CON I COMUNI E I SOCI

Per evitare un consumo eccessivo di carta si è avviato un piano di censimento dei materiali prodotti dai Comuni del territorio. Il tutto allo scopo di evitare degli inutili duplicati da parte dell'Ente turismo. Il censimento dei materiali ha richiesto un po' di tempo, tuttavia, grazie ad una più stretta collaborazione con in Comuni più grandi, oggi l'Ente può contare su materiale di consumo prodotto direttamente dalle amministrazioni municipali (mappe, guide, itinerari). Step successivo sarà quello di far sì che il materiale cartaceo prodotto (anche per gli eventi) si uniformi alla brand identity della destinazione.

g) UFFICI TURISTICI COME HUB ESPERIENZIALI – Nuovi servizi ai soci

Nel rispetto della normativa vigente e del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento, l'Ente Turismo si è dotata di un sistema di promozione e vendita delle esperienze turistiche, ma anche di ticketing per grandi eventi che vengono organizzati nel territorio. Un servizio che viene messo a disposizione dei soci e dei soggetti pubblici e privati dell'area che, spesso, pur avendo le capacità organizzative non sono nelle condizioni di promuovere e commercializzare l'annessa esperienza. Attraverso questo nuovo servizio l'Ente è in grado procurare nuovi introiti, marginali e documentati rispetto all'attività istituzionale, che andranno a supportare, sebbene in misura minima, l'attività degli IAT stessi dove è operativo questo servizio.

h) WELCOME ROOM - Alba

Il progetto di ristrutturazione e ammodernamento dello IAT di Alba (2024), prevede una rimodulazione degli spazi destinati all'accoglienza. Il nuovo ufficio sarà dotato di una Welcome room ovvero di uno spazio di libero accesso per la consultazione di informazioni turistiche, il reperimento di materiali cartacei prodotti in occasione di eventi o manifestazioni dai soggetti organizzatori. Verrà così garantita un'esperienza immersiva e l'utilizzo in autonomia di piattaforme multimediali che consentano di trasmettere contenuti direttamente ai device personali dei turisti

i) FORMAZIONE

Tutto il personale di contatto degli IAT ha iniziato dei percorsi di formazione per l'upgrade di hard skills e soft skills. Nuove competenze tecniche nell'uso di software e gestionali, ma anche nuovi strumenti per imparare a gestire in modo ottimale il rapporto con il turista sono già stati avviati a partire dai primi mesi dell'anno. I corsi avviati rispondono all'esigenza di offrire un'esperienza di accoglienza superiore. Gli addetti stanno così apprendendo le migliori pratiche in termini di accoglienza, comunicazione e gestione delle interazioni con i turisti ed

eventuali operatori del territorio. Vengono infatti fornite competenze specifiche per comprendere e soddisfare le esigenze dei visitatori, migliorando così la loro esperienza turistica. Si affrontano anche situazioni di comunicazione multiculturale, in modo da garantire una comunicazione chiara ed efficace con persone provenienti da diverse parti del mondo, incluse quelle di vicinato. Grazie a questi percorsi di formazione il personale ATL degli IAT, ma anche il personale degli infopoint del territorio saranno in grado di fornire un servizio di accoglienza eccellente, anticipando e soddisfacendo le richieste dei turisti.

I) ACCOGLIENZA DIFFUSA E RETE DI COLLABORAZIONE

Per ottimizzare l'impegno profuso da singoli Comuni e dall'ATL nell'organizzare i servizi di accoglienza e informazione turistica, l'Ente Turismo LMR ha individuato all'interno del suo staff una persona che ha il compito di creare una rete di collaborazione tra uffici disseminati in tutt'area (circa 30 tra Langhe Monferrato Roero). L'idea è quella di riuscire, attraverso un maggiore velocità nella condivisione delle informazioni, a fornire all'utente finale un servizio sempre più mirato e attendibile, dal Nord della Provincia di Asti, fin giù lì dove le colline dell'Alta Langa competono con la bellezza dei paesaggi dell'Appennino.

m) TRASFERIMENTO DEGLI UFFICI DI ASTI

Grazie al progetto "Vino e Cultura", il servizio di informazione e accoglienza turistica dell'ATL verrà trasferito dagli attuali locali di Piazza Alfieri (palazzo della Provincia) a più idonei e strategici uffici che verranno ricavati al piano terra dello storico palazzo Municipale. I nuovi ambienti, progettati con moderni criteri per l'efficientamento energetico, oltre ad essere ospitati in un prestigioso edificio settecentesco, permetteranno di accorpate le due attività di front office e back office che attualmente risultano essere separate su due piani dell'edificio provinciale. Questo intervento permetterà di contenere i costi di funzionamento.

12. CONCLUSIONI

Il presente progetto si svilupperà per steps in funzione delle risorse assegnate: per il contenimento futuro dei costi, sono necessari degli investimenti che verranno progressivamente affrontati sulla base delle risorse disponibili. Tali azioni, escludendo ulteriori tagli al personale che l'Ente non può apportare considerata la mole di lavoro delegata agli IAT, dovrebbero permetterci di arrivare a regime da un abbattimento stimato del 10% dei costi di funzionamento dei 3 uffici IAT che l'ATL LMR ha in gestione diretta.

Attività promozionale 2023

FIERE

Evento	Luogo	Periodo
BIT	Milano	12 - 14 febbraio
F.re.e	Monaco di Baviera	22 - 26 febbraio
ITB	Berlino	7 - 9 marzo
Salon du Randonneur	Lione	24 - 26 marzo
Crociera del Piemonte e delle sue eccellenze	Mar Mediterraneo / Nave Costa Diadema	21-28 maggio
IMEX	Francoforte	23 - 25 maggio
WTE	Torino	21-23 settembre
Festival delle Regioni e delle Autonomie Locali	Torino	30 settembre - 2 ottobre
IFTM Top Resa	Parigi	3 - 5 ottobre
TTG	Rimini	11 - 13 ottobre
WTM	Londra	6 - 8 novembre
IBTM	Barcellona	28 - 30 novembre
Artigiano in Fiera	Milano	2-10 dicembre

WORKSHOP

Evento	Luogo	Periodo
We are Piemonte	New York	24 - 25 gennaio
Roadshow <i>Piemonte A Tasty Holiday</i>	Amsterdam + Anversa	19-20 giugno

EVENTI - CONFERENZE STAMPA ESTERE

Evento	Luogo	Periodo
Barolo & Friends Event + workshop trade e press	Copenhagen	8 giugno