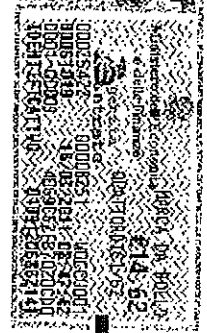




COPIA PER USO INTERNO 23 GIU 2011

GIUNTA REGIONE MARCHE

Unioncamere
Marche

REG. INT. N. 15763

PROTOCOLLO DI INTESA

TRA LA REGIONE MARCHE E L'UNIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO ED AGRICOLTURA DELLE MARCHE (UNIONCAMERE) RELATIVO AL RAPPORTO DI COLLABORAZIONE IN TEMA DI OSSERVATORIO REGIONALE PER IL TURISMO E MARCHIO DI QUALITA' DELLE STRUTTURE RICETTIVE.

L'anno 2011, il giorno 16 del mese di giugno in Ancona nella sede della Regione Marche

TRA

La Regione Marche, di seguito denominata Regione, con sede legale in Ancona, via Gentile da Fabriano, n. 9 (C.F. 80008630420), nella persona dell'Assessore al Turismo Serenella Moroder domiciliata per la carica nella sede sopra indicata;

E

l'Unione regionale delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura delle Marche, di seguito denominata UNIONCAMERE con sede legale in Ancona, Piazza XXIV Maggio n. 1 (C.F. 80003630425) nella persona del Presidente pro tempore Commendatore Alberto Drudi domiciliato per la carica nella sede sopra indicata;

Premesso che

- la Regione con la D.G.R. n. 1349 del 27/11/2006 e successive modificazioni e integrazioni, ha costituito l'Osservatorio Regionale del Turismo ai sensi dell'articolo 4 Legge Regionale 11/7/2006, n. 9, approvando le relative modalità di funzionamento e di organizzazione;
- l'Osservatorio ha il compito di ricevere e produrre flussi di informazioni e di provvedere alla loro organizzazione avvalendosi della collaborazione delle strutture della Regione, degli Enti Locali, delle Università, delle Associazioni di categoria rappresentative del settore turistico, al fine di definire le strategie di marketing e di comunicazione;
- la Regione intende potenziare, attraverso l'attivazione di rapporti di collaborazione con Enti e Soggetti di comprovata esperienza e professionalità nello specifico settore, il suddetto Osservatorio;
- l'Osservatorio diventa sempre di più strategico per affrontare efficacemente le politiche regionali del turismo, interpretando le dinamiche del mercato e le esigenze ed i mutamenti del settore, così da competere efficacemente sui mercati nazionale ed estero;
- l'Osservatorio deve anche fornire un impianto metodologico completo per conoscere il fenomeno turistico in tutti i suoi aspetti, in una logica di progetto di sistema, nonché rapportarsi con l'Osservatorio Nazionale per una opportuna comparazione dei dati e dei risultati;
- la Regione ha promosso la qualità delle strutture ricettive e dei servizi di accoglienza attraverso la individuazione di un Marchio di qualità regionale, ai sensi dell'articolo 20 della legge regionale 11 luglio 2006, n. 9;



GIUNTA REGIONE MARCHE



- il Marchio costituisce non solo una garanzia per il turista orientandolo nella scelta verso un'offerta di qualità garantita da un soggetto pubblico, ma anche un motivo di attrazione per la clientela più esigente con conseguente ritorno economico per le imprese turistiche che lo ottengono;
- la scelta del Marchio rappresenta una opportunità e una sfida per lo sviluppo del turismo nella Regione perché ne evidenzia il valore aggiunto e fa emergere l'eccellenza dell'offerta;
- la Regione e UNIONCAMERE hanno avviato un proficuo e apprezzato rapporto di collaborazione sia per quanto riguarda l'Osservatorio regionale che per l'attuazione del Marchio delle strutture ricettive, sottoscrivendo appositi Protocolli di Intesa;
- UNIONCAMERE ha attuato, sotto l'egida della Regione e in collaborazione con le Province e le Associazioni di categoria, la certificazione delle strutture ricettive negli anni 2008, 2009 e 2010, dimostrando professionalità, capacità e rigore nei comportamenti e nelle scelte.

Ritenuto opportuno

- continuare e rafforzare il rapporto di collaborazione tra la Regione e UNIONCAMERE al fine di garantire, in una logica di sistema, le opportune sinergie sia per quanto concerne il rilancio dell'Osservatorio regionale che l'assegnazione del Marchio di qualità delle strutture ricettive;
- attivare una mirata collaborazione attraverso un impianto metodologico coordinato, in grado di comparare le politiche turistiche regionali con le tendenze a livello nazionale ed internazionale, nonché fornire le conoscenze e le indicazioni per orientare le scelte nell'ambito della programmazione turistica regionale;
- determinare, tramite la predetta collaborazione, le dinamiche, le esigenze ed i mutamenti della domanda turistica attuale e potenziale, rispetto alla quale selezionare, adeguare e sviluppare l'offerta regionale e le relative forme di promozione;
- integrare la composizione dei soggetti membri dell'Osservatorio regionale, di cui alla D.G.R. n. 1349/2006, con rappresentanti di UNIONCAMERE e delle Associazioni di categoria degli operatori turistici maggiormente rappresentativi;
- verificare la possibilità di estendere la certificazione di qualità, oltre che agli alberghi, anche ad altre tipologie ricettive (country-house, agriturismi, ecc.) per una opportuna uniformità ed integrazione;
- attuare, nell'ambito del Marchio, iniziative sugli aspetti della accessibilità e sostenibilità nel turismo (green economy) contribuendo alla realizzazione di "progetti pilota" per lo sviluppo nelle Marche di un Marchio di qualità innovativo e all'avanguardia nel settore;

Considerato che

- il Sistema camerale delle Marche, rappresentato da UNIONCAMERE, garantisce un valido ed adeguato contributo strutturale, professionale ed operativo, necessario per attuare gli obiettivi indicati in premessa, anche attraverso l'ausilio di autorevoli Istituti di rilievo nazionale;
- la suddetta collaborazione e il conseguente apporto tecnico e professionale viene definito dalla Regione nell'ambito delle attività di programmazione, coordinamento e controllo in materia di turismo e sulla base della più ampia concertazione con gli Enti, le Associazioni di categoria e gli altri soggetti pubblici e privati interessati;



GIUNTA REGIONE MARCHE



- il Sistema camcrale italiano e, nella fattispecie, quello regionale hanno sviluppato anche attraverso il supporto della Società controllata I.S.N.A.R.T. una intensa attività nel settore del turismo, realizzando studi, pubblicazioni ed indagini, elaborando dati e ricerche, svolgendo attività editoriali e organizzando convegni e seminari in ambito turistico;
- il suddetto Sistema ha realizzato e sviluppato il progetto del Marchio "Ospitalità Italiana" volto a verificare il livello di qualità delle strutture ricettive e di ristorazione, nonché a conferire alle strutture meritevoli la relativa certificazione;
- è intendimento delle Parti fissare il quadro regolamentare di riferimento della suddetta collaborazione, rinviando ad eventuali successivi atti il perfezionamento negoziale degli specifici impegni prestazionali del rapporto.

*Tutto ciò premesso e considerato
si conviene e si stipula quanto segue*

Articolo 1
(Oggetto)

Le Parti convengono sulla esigenza di rilanciare la comune collaborazione ai fini del rilancio economico del settore turistico regionale, della sua valorizzazione e del relativo incremento occupazionale. Nel quadro di detta cooperazione particolare rilievo è destinato alla programmazione e realizzazione di iniziative per attività, progetti e servizi, con specifico riferimento alla attività dell'Osservatorio regionale ed alla qualità del patrimonio ricettivo regionale da attuarsi in rapporto di stretta complementarietà nel generale contesto del miglioramento della qualità dell'accoglienza turistica.

Articolo 2
(Impegni dell'Osservatorio)

La Regione Marche con la D.G.R. n. 1349/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, ha costituito l'Osservatorio Regionale del turismo ai sensi dell'articolo 4 della Legge Regionale 11/7/2006, n. 9, approvando le relative modalità di funzionamento e di organizzazione.

L'Osservatorio assicura una puntuale conoscenza dell'evoluzione della domanda turistica, una costante informazione agli Enti e agli operatori turistici al fine di pianificare le azioni di marketing e di comunicazione, nonché di predisporre prodotti turistici all'altezza delle aspettative.

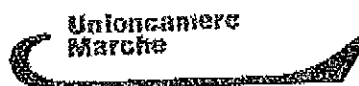
L'Osservatorio rappresenta una necessità per supportare le politiche turistiche in una logica di innovazione e di competizione, ricercando la qualificata collaborazione di Enti e Soggetti che, per la loro capacità di interpretare le complesse dinamiche del settore, possono contribuire al proseguimento degli obiettivi di crescita e di qualificazione del turismo in ambito regionale.

Le particolari attenzioni per il settore del turismo esplicitate dalla Giunta regionale nelle linee programmatiche di legislatura unitamente alle incisive e innovative azioni di promozione-commercializzazione intraprese dall'Assessorato al Turismo che contribuiscono alla ulteriore valorizzazione del settore nell'ambito della politica di sviluppo regionale, necessitano di nuove collaborazioni per meglio conoscere le dinamiche e le esigenze del mercato, così da competere efficacemente sui mercati nazionali ed estero.

UNIONCAMERE può contribuire, in maniera adeguata, a supportare la Regione nella realizzazione degli obiettivi prefissati.



GIUNTA REGIONE MARCHE



La collaborazione e la sinergia tra la Regione e UNIONCAMERE finalizzata alla gestione dell'Osservatorio, rappresenta il presupposto necessario per coordinare le iniziative, raggiungere gli obiettivi in modo coordinato e razionalizzare le risorse finanziarie, in una logica di sistema.

In tale contesto, la Regione integrerà la composizione dei soggetti membri dell'Osservatorio come indicati nella D.G.R. n. 1349/2006 con i rappresentanti di UNIONCAMERE e delle Associazioni di categoria degli operatori turistici maggiormente rappresentative.

Articolo 3 (Marchio di qualità)

Le Parti si impegnano a rafforzare nella Regione un modello di qualità selettivo e competitivo, in grado di aumentare il livello d'attrazione dell'offerta turistica sul mercato nazionale ed estero.

In tale ambito, si proseguirà, sulla base dei positivi risultati raggiunti, alla assegnazione del Marchio di qualità, in attuazione dell'articolo 20 della legge regionale n. 9/2006, sulla base dei criteri e delle modalità stabilite dalla Giunta regionale. Il Marchio, su base volontaria, non comporta oneri a carico del richiedente.

Le Parti si impegnano ad estendere la certificazione di qualità, oltre che agli alberghi, anche ad altre tipologie ricettive per una opportuna uniformità e integrazione, previa verifica delle risorse finanziarie disponibili.

La Regione, per il raggiungimento di tale obiettivo, si avvarrà del supporto di UNIONCAMERE, nonché della collaborazione delle Province e delle Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale.

Articolo 4 (Finalità)

Con il presente Protocollo di Intesa si intendono perseguire i seguenti obiettivi

- Osservatorio:*
- conoscere la domanda sia italiana che estera riferita ai comportamenti, alle aspettative e alle esigenze dei turisti, in un contesto di competizione globale;
 - studiare le potenzialità dell'offerta, anche in relazione al grado di attrazione di nuovi prodotti turistici, in modo da orientare gli operatori per la predisposizione di pacchetti turistici mirati e per la elaborazione di efficaci sistemi di commercializzazione;
 - monitorare le dinamiche dei mercati turistici stranieri anche in relazione alla situazione economica e congiunturale delle singole aree di mercato;
 - studiare l'efficacia delle campagne promozionali;
 - orientare le scelte metodologiche più efficaci e congeniali per promuovere l'offerta turistica regionale sui mercati di riferimento;

Marchio di qualità:

- elevare gli standard di qualità delle strutture ricettive che intendono aderire al progetto creando una rete di servizi di qualità;
- aumentare l'interesse degli operatori turistici verso la qualificazione delle proprie strutture, stimolandoli ad un approccio consapevole con la cultura della "qualità" dei servizi offerti;

Del *EGM* 4



GIUNTA REGIONE MARCHE

Unioncamere
Marche

- attuare, nell'ambito del Marchio, iniziative e progetti sugli aspetti della accessibilità e sostenibilità del turismo (green economy);
- individuare le priorità per la concessione degli incentivi finanziari finalizzati alla qualificazione delle strutture ricettive.

Articolo 5

(Soggetti coinvolti e modalità operative)

Osservatorio:

L'Osservatorio si avvale della collaborazione degli Enti Locali, delle Università, delle Associazioni di categoria rappresentative del settore turistico.

Le modalità organizzative e di funzionamento sono quelle definite dalla Giunta Regionale con la D.G.R. n. 1349/2006.

Le Parti convengono che le attività previste dal presente Protocollo verranno programmate e coordinate dalla struttura regionale competente e si espletteranno, prevalentemente, nell'ambito del Gruppo di lavoro tecnico istituito con la deliberazione della Giunta Regionale n.1349/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Marchio di qualità:

la realizzazione del Marchio di qualità regionale prevede la stretta collaborazione tra Regione, Province, Camere di Commercio, Associazioni di categoria degli operatori turistici e altri soggetti interessati.

Per la sua attuazione la Regione istituisce una Commissione, con compiti di programmazione, coordinamento e controllo, composta:

- dal Dirigente del Servizio regionale competente in materia di turismo o suo delegato, che la presiede;
- da un funzionario del Servizio regionale competente con funzioni di segreteria;
- da due rappresentanti dell'Unione Province Italiane - Comitato Regionale Marche;
- da due rappresentanti delle Camere di Commercio della Regione Marche;
- dal rappresentante dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale delle Marche;
- da un rappresentante per ciascuna delle Associazioni degli operatori turistici più rappresentative.

La Commissione si avvale del supporto tecnico di un rappresentante dell'I.S.N.A.R.T.

E' istituita da ciascuna Camera di Commercio una Commissione con il compito di esaminare le candidature per l'ottenimento del Marchio in attuazione dei criteri e delle modalità approvati dalla Commissione regionale. In ogni Commissione deve essere nominato un rappresentante della Provincia di riferimento con il ruolo di coordinamento interistituzionale e di raccordo funzionale con la Regione Marche. In ogni Commissione devono essere rappresentate le Associazioni degli Operatori turistici più rappresentative.

Negli attestati di certificazione rilasciati alle strutture ricettive che ottengono il Marchio di qualità dovrà essere esplicitamente evidenziato il Marchio della Regione in aggiunta a quelli degli Enti interessati.

Articolo 6

(Esecuzione delle prestazioni e attività)

UNIONCAMERE si impegna a fornire alla struttura regionale competente, sulla base dei piani di lavoro e delle modalità che verranno concordate e specificate con successivi atti, le informazioni relative all'Osservatorio di seguito elencate:



GIUNTA REGIONE MARCHE



- analisi della congiuntura internazionale, nazionale e regionale;
- dimensione e comportamenti della domanda turistica italiana attuale e potenziale;
- scelte di prodotto ed effettivo andamento del mercato internazionale con particolare riferimento ai mercati europei ed alle principali destinazioni extra-europee;
- rapporto annuale sulla soddisfazione del cliente e ricadute economiche del turismo, a livello nazionale e regionale;
- altre informazioni che la Regione riterrà opportuno acquisire sulla base degli obiettivi contenuti nei piani di lavoro.

Le prestazioni vengono fornite in relazione alle effettive disponibilità finanziarie destinate dalla Regione e da UNIONCAMERE per l'attuazione del presente Protocollo.

UNIONCAMERE si impegna, altresì, a realizzare ogni anno il progetto "Marchio Ospitalità Italiana - Regione Marche" per le strutture ricettive suddiviso nelle seguenti fasi:

- attuazione del progetto
- preparazione delle schede e dei criteri di valutazione
- costituzione di Commissioni di valutazione provinciali
- sensibilizzazione degli operatori sugli aspetti della qualità
- visita alle strutture ricettive
- valutazione delle strutture ricettive
- consegna attestati
- azioni e strumenti promozionali
- azioni di supporto

La Regione coordina il progetto e le fasi attuative sopra riportate attraverso la Commissione regionale di cui al punto 5.

Articolo 7

(Requisiti e promozione del Marchio di Qualità)

Il disciplinare nazionale "Ospitalità italiana", già applicato per la certificazione di qualità delle strutture ricettive a livello nazionale, costituisce il punto di riferimento unificante per l'individuazione dei criteri e delle modalità del Marchio. Tale disciplinare potrà essere integrato dalla Commissione regionale di cui al punto 5 con specificità e metodologie ritenute opportune a livello regionale, purché non in contrasto con gli standard nazionali.

La Commissione regionale individua gli ambiti applicativi del disciplinare con riferimento alle diverse tipologie ricettive presenti sul territorio regionale, sulla base delle risorse finanziarie all'uopo destinate.

Le Parti convengono che le competenze degli operatori del settore turismo costituiscono elemento determinante per il miglioramento della qualità dei servizi di accoglienza e si impegnano ad operare affinché i requisiti di professionalità divengano elementi integranti e sostanziali per la concessione del Marchio.

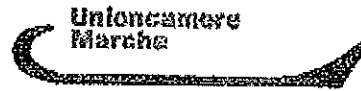
Le Parti si impegnano a promuovere e sostenere, nell'ambito dei rispettivi ruoli e delle proprie prerogative istituzionali, iniziative di formazione rivolte agli operatori impegnati nei servizi di informazione ed accoglienza sul territorio.

Le Parti convengono che la certificazione di qualità regionale debba essere opportunamente promossa con azioni di comunicazione mirate ed efficaci sui mercati nazionali ed esteri, evidenziando il valore aggiunto e "l'eccellenza" dell'offerta delle strutture ricettive che hanno ottenuto il Marchio.

Sei.
Ancona, li
GABRIELI ANNA



GIUNTA REGIONE MARCHE



Articolo 8
(Corrispettivo e durata)

La Regione si impegna a sostenere le attività disciplinate dal presente Protocollo compatibilmente con le risorse disponibili in bilancio nei capitoli di riferimento, previa approvazione dei piani di lavoro e delle modalità operative riferiti alle azioni da perseguire.

La Regione provvede al trasferimento delle risorse finanziarie secondo le modalità che verranno stabilite negli atti di approvazione dei piani di lavoro e sulla base della presentazione di idonea documentazione di spesa che comprovi l'avvenuta realizzazione delle iniziative previste.

Le Camere di Commercio delle Marche, rappresentate da UNIONCAMERE, si dichiarano disponibili a reperire risorse aggiuntive per l'attuazione delle iniziative previste nel presente Protocollo.

Il Protocollo ha validità per il triennio 2011-2013.

Articolo 9
(Riservatezza)

La documentazione e le informazioni fornite dalle Parti non potranno essere utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali sono state fornite anche nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (L. 675/96 e successivi provvedimenti).

L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che siano, o divengano, di dominio pubblico per cause di cui la Parte non sia responsabile o che la stessa dimostri di aver acquisito legittimamente da terzi.

Letto, approvato, sottoscritto

UNIONCAMERE Marche
Il Presidente

(Alberto Drudi)

Regione Marche
L'Assessore al Turismo
della Regione Marche

(Serena Morporet)

REGIONE MARCHE - GIUNTA REGIONALE
SERVIZIO ATTIVITA' NORMATIVA
E LEGALE E RISORSE STRUMENTALI
La presente, fog. 2, composta di n. fogli,
è contenuta nell'originale depositato presso questo
Servizio (art. 15 D.P.R. 26 dicembre 2000, n. 445)
Ancona, il 23/06/2011

Anna GAMBINI ANNA