



# Regione Puglia

## Deliberazione della Giunta Regionale

N. 2799 DEL 14-12-2012

L.r. 11 febbraio 2002, n. 1 come modificata dalla l.r. 3 dicembre 2010, n. 18 . Linee - guida composizione e funzionamento dell'Osservatorio regionale sul turismo. Disposizioni operative e di gestione del Sistema informativo regionale Turistico

**CODICE CIFRA:** TUR/DEL/2012/00013

**STRUTTURA PROPONENTE:**

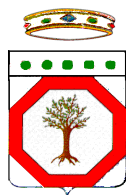
Servizio Turismo - Politiche per la Promozione del Territorio, dei Saperi e dei Talenti

**ALLEGATI:**

2799\_2012\_3.pdf (dim.: 297.34 kb - agg.: 19-12-2012)

2799\_2012\_2.pdf (dim.: 113.49 kb - agg.: 19-12-2012)

2799\_2012\_1.pdf (dim.: 103.18 kb - agg.: 19-12-2012)



# ***R E G I O N E P U G L I A***

## **Proposta di Deliberazione della Giunta Regionale**

***AREA Politiche per la Promozione del Territorio, dei Saperi e dei Talenti  
SERVIZIO TURISMO***

***CODICE CIFRA: TUR/DEL/2012/0000***

***OGGETTO: L.r. 11 febbraio 2002, n. 1 come modificata dalla l.r. 3 dicembre 2010,  
n. 18 . Linee - guida composizione e funzionamento dell' Osservatorio  
regionale sul turismo.  
Disposizioni operative e di gestione del Sistema informativo regionale  
Turistico.***

L'Assessore al Mediterraneo Cultura e Turismo, sulla base dell'istruttoria espletata dal responsabile P.O. giuridico - amministrativa, e confermata dal Dirigente dell'Ufficio Sviluppo e del Servizio, riferisce quanto segue:

La legge regionale 11 febbraio 2002, n.1 "Norme di prima applicazione dell'art.5 della legge 29/03/2001, n.135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese" disciplina l'organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della legge 29 marzo 2001, n.135, definendo l'attività della Regione e l'esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo.

L'articolo 2 (Funzioni della Regione) comma 1, lettera d) della predetta legge regionale n.1/2002 contempla l'istituzione dell'Osservatorio regionale sul turismo.

L'art.13 della l.r. n.1/2002 così come modificato dall'art.7 della legge regionale n.18/2010, prevede, tra l'altro, che la Giunta regionale adotti apposite linee- guida riguardanti compiti, funzioni, criteri, procedure, anche in riferimento a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, lettera d) della citata legge regionale n. 1/2002 che stabilisce l'istituzione dell'Osservatorio regionale sul turismo.

Con decreto del Presidente della Giunta regionale 22 febbraio 2011, n.176 (pubblicato sul B. U. R. Puglia n.33 del 03.03.2011) è stata istituita ai sensi dell' art.6 comma 1. della legge regionale n.1/2002 l'Agenzia Regionale del Turismo (ARET), con sede legale in Bari, quale organismo tecnico operativo e strumentale della Regione. La medesima Agenzia ARET ha assunto la denominazione di PUGLIAPROMOZIONE secondo quanto disposto dall' art.7 comma 1. della legge regionale 1/2002 come modificata dalla L. r. n.18/2010.

Il Regolamento regionale 13 maggio 2011, n.9 recante la disciplina di organizzazione e funzionamento di "Pugliapromozione" all'art. 3 comma 1. lettere "g", "h", "i" annovera tra i compiti specifici dell'Agenzia Pugliapromozione:

- lo svolgimento delle funzioni, su delega della Regione, dell'Osservatorio Turistico Regionale;
- raccolta ed elaborazione, secondo le direttive impartite dalla Regione, dei dati statistici concernenti la domanda e l'offerta turistica del territorio regionale, nonché la raccolta ed elaborazione dei dati statistici relativi al flusso del movimento turistico regionale;
- raccolta e istruttoria delle denunce dei prezzi delle strutture sulla base delle previsioni della l.r. 5 settembre 1994, n.29.

La legge regionale 3 luglio 2012, n.18 “Assestamento e prima variazione al bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2012” all’art.9) “rilevazione dei dati sui flussi turistici” comma 2) dispone che “*La Giunta regionale, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, stabilisce modalità e tempi relativi alla trasmissione dei dati statistici*”. Detti dati statistici sono relativi al movimento turistico che i titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i B&B sono tenuti ad inviare all’Agenzia regionale “PUGLIAPROMOZIONE” attraverso il Sistema Puglia per l’Osservatorio turistico (SPOT).

A seguito di un ampio processo partecipativo di concertazione con il partenariato istituzionale e sociale sono state tracciate le linee – guida recanti la composizione e il funzionamento dell’Osservatorio regionale sul turismo nonché in materia di invio dei dati relativi alla movimentazione turistica ai prezzi ed ai servizi offerti. Le medesime linee- guida sono contraddistinte con l’ allegato n.1 quale parte integrante del presente provvedimento.

Al fine della completa informatizzazione del rapporto con il sistema turistico pugliese e degli adempimenti formali a carico dei gestori di strutture ricettive, contestualmente, con il presente provvedimento, si sottopone alla Giunta Regionale il documento di coordinamento delle disposizioni operative e di gestione del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR- TUR), contraddistinto con l’allegato n. 2 quale parte integrante al presente provvedimento.

Inoltre, si ritiene che l’Agenzia Regionale del Turismo (ARET) Pugliapromozione per lo svolgimento di attività e servizi informatici e telematici al fine di assolvere celermente i compiti previsti dal Regolamento regionale 13 maggio 2011, n.9, possa avvalersi direttamente della collaborazione di InnovaPuglia S.P.A. .

Invero, già tra InnovaPuglia e Regione Puglia è operante la Convenzione Quadro di cui alle delibere di Giunta regionale n. 751/2009, n. 2209/2011 e n. 2485/2012.

Il rapporto di collaborazione tra l’Agenzia Regionale del Turismo (ARET) Pugliapromozione e Innovapuglia S.P.A. è definito alle medesime condizioni e con le stesse modalità stabilite per la fruizione di tali attività e servizi da parte della Regione Puglia.

Per semplificare le procedure amministrative consequenziali all’applicazione del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-TUR), con atto del Dirigente regionale del Servizio Turismo, potrà essere adottata la modulistica e la documentazione standardizzata da utilizzare per il predetto sistema SIR-TUR.

Ugualmente, sarà cura del Dirigente regionale del Servizio Turismo provvedere, con proprio atto, anche all’attività di adeguamento e modifica qualora intervengano innovazioni legislative, ovvero contesti operativi che individuino ottimizzazioni delle procedure indicate nelle disposizioni riportate nell’allegato 2.

Inoltre, concordemente con le altre strutture coinvolte, il Dirigente regionale del Servizio Turismo, potrà apportare, con proprio provvedimento, gli eventuali aggiornamenti all'allegato n.2, che comportino unicamente modifiche tecniche e operative alle disposizioni previste dal documento stesso.

Ciò premesso, si rende necessario sottoporre all'adozione della Giunta regionale, le linee - guida allegato n.1 quale parte integrante del presente provvedimento, e il documento di coordinamento delle disposizioni operative e di gestione del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR- TUR), allegato n. 2 quale parte integrante al presente provvedimento.

#### **COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DELLA L. R. n.28/2001 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI**

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del Bilancio regionale.

Tutto ciò premesso e considerato l'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del seguente atto finale di specifica competenza della Giunta Regionale, così come puntualmente definito dalla l.r.7/97, art.4, comma 4, lettera K), nonché dalla l.r. n.7/2004 "Statuto della Regione Puglia".

#### **LA GIUNTA**

- Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore al Mediterraneo, Cultura e Turismo;
- Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento;
- A voti unanimi espressi nei modi di legge;

## D E L I B E R A

Per tutto quanto in premessa riportato e che qui si intende integralmente confermato:

- di adottare le apposite linee – guida, allegato n.1 quale parte integrante del presente provvedimento, recanti la composizione e il funzionamento dell'Osservatorio Turistico regionale emanate ai sensi dell'art.13 della l.r. n.1/2002 così come modificato dall'art.7 della legge regionale n.18/2010, nonché ai sensi dell'articolo 9 della l.r. n.18/2012;
- di adottare il documento di coordinamento delle disposizioni operative e di gestione del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR- TUR), allegato n.2 quale parte integrante del presente provvedimento;
- di autorizzare l'Agenzia regionale del Turismo(ARET) Pugliapromozione, per lo svolgimento di attività e servizi informatici e telematici necessari per l'assolvimento dei compiti previsti dal Regolamento regionale 13 maggio 2011, n.9, ad avvalersi direttamente della collaborazione di InnovaPuglia S.P.A., alle medesime condizioni e con le stesse modalità stabilite per la fruizione di tali attività e servizi da parte della Regione Puglia in attuazione della Convenzione Quadro di cui alle delibere di Giunta regionale n.751/2009, n.2209/2011, 2485/2012;
- di dare mandato al Dirigente del Servizio Turismo della Regione Puglia, di adottare, con proprio atto, la modulistica e la documentazione standardizzata da utilizzare per il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR- TUR);
- di dare mandato al Dirigente del Servizio Turismo della Regione Puglia, di provvedere, con proprio atto, anche all'attività di adeguamento e modifica qualora intervengano innovazioni legislative, ovvero contesti operativi che individuino ottimizzazioni delle procedure indicate nelle disposizioni riportate nell'allegato 2;
- di dare mandato al Dirigente del Servizio Turismo della Regione Puglia, concordemente con le altre strutture coinvolte, di apportare, con proprio provvedimento, gli eventuali aggiornamenti all'allegato n.2, che comportino unicamente modifiche tecniche e operative alle disposizioni previste dal documento stesso;
- di notificare, a cura del Servizio Turismo, il presente provvedimento all'Agenzia regionale del Turismo(ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE.
- di notificare, a cura del Servizio Turismo, il presente provvedimento alla Società in house denominata INNOVAPUGLIA

**SEGRETARIO DELLA GIUNTA**

**IL PRESIDENTE**

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio a loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, dagli stessi predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte della Giunta Regionale, è conforme alle risultanze istruttorie.

***Il responsabile P.O. giuridico-amministrativa  
( dott.ssa Domenica Genchi )***

---

***Il dirigente dell'Ufficio Sviluppo  
( dott.ssa Angela Gabriella Belviso )***

---

***Il dirigente del Servizio Turismo  
( dott.ssa Annamaria Maiellaro )***

---

Il sottoscritto direttore di area non ravvisa la necessità di esprimere sulla proposta di delibera le osservazioni ai sensi del combinato disposto degli artt. 15 e 16 del D.P.G.R. n. 161/2008.

***Il Direttore dell' Area Promozione del  
Territorio dei Saperi e dei Talenti  
(dott.Francesco Palumbo)***

---

***L'Assessore al Mediterraneo, Cultura e Turismo  
(Prof.ssa Silvia Godelli)***

---

## **LINEE GUIDA**

PER LA COMPOSIZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DELL'OSSERVATORIO REGIONALE SUL TURISMO.

### **Art. 1**

(Oggetto)

- In attuazione dell'art. 2, comma 1, lettera d) della Legge Regionale n. 1 del 11-02-2002 (Riordino del sistema turistico pugliese) e ss. mm. e ii, dell'articolo 3, lettere "g", "h" e "i" del Regolamento n.9 del 13/5/2011 (Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione), dell'art. 9 della Legge Regionale n. 18 del 2012 - "Assestamento e prima variazione al bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2012", con il presente documento sono dettate le linee guida relative alla composizione e il funzionamento dell'Osservatorio regionale sul turismo (di seguito anche solo Osservatorio) nonché in materia di invio dei dati relativi alla movimentazione turistica, ai prezzi ed ai servizi offerti.

### **Art. 2**

(Osservatorio regionale sul turismo)

1. Nell'ambito del sistema informativo regionale l'Osservatorio regionale sul turismo è incardinato presso l'Agenzia PugliaPromozione che ne esercita le funzioni in attuazione del comma 1 lett. G art 3 del Regolamento n 9 del 2011, in coerenza con gli indirizzi della programmazione e il coordinamento della Direzione d'Area regionale competente in materia di turismo.
2. L'Osservatorio è strumento tecnico-scientifico della Giunta regionale e svolge le attività elencate nelle presenti Linee Guida.

### **Art. 3**

(Funzioni dell'Osservatorio)

1. L'Osservatorio regionale sul turismo:
  - a) pianifica le attività di ricerca e studio relativamente agli aspetti qualitativi e quantitativi della domanda e dell'offerta turistica;
  - b) controlla la realizzazione delle attività e valida i risultati delle attività di ricerca e studio e stabilisce le modalità di diffusione degli esiti;
  - c) stabilisce i criteri per l'elaborazione e la diffusione dei dati statistici relativi al flusso del movimento turistico regionale, nel rispetto delle direttive impartite dall'ISTAT;



- d) svolge attività di monitoraggio sugli esiti delle politiche regionali di promozione.
2. L'Osservatorio regionale sul turismo, in relazione alle funzioni di cui al comma 1, nell'ambito delle attività di PugliaPromozione, svolge azione di supporto alla Regione Puglia, ed a tutti gli attori del sistema turistico regionale.
  3. Alle attività dell'Osservatorio concorrono, in forma permanente, oltre all'Agenzia regionale Pugliapromozione, le strutture regionali competenti in materia di turismo, gli Enti Locali, il Sistema Camerale, le Associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative nel settore del turismo, le Università pubbliche pugliesi.

#### Art. 4

##### (Composizione dell'Osservatorio)

1. L'Osservatorio regionale sul turismo è composto da un Comitato di indirizzo e sorveglianza e una segreteria tecnica.

#### Art. 5

##### (Comitato di indirizzo e sorveglianza)

1. Il Comitato di indirizzo e sorveglianza è costituito con Determinazione del Direttore d'Area ed è composto da:
  - a) Dirigente del Servizio Turismo della Regione o suo delegato;
  - b) un rappresentante degli Enti Locali designato dall'ANCI Puglia;
  - c) tre rappresentanti designati congiuntamente dalle associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative nel settore del turismo;
  - d) tre rappresentanti designati congiuntamente dalle Confederazioni Sindacali;
  - e) un rappresentante designato da Unioncamere Puglia;
  - f) un rappresentante designato dall'Università degli Studi di Bari;
  - g) un rappresentante designato dall'Università degli Studi del Salento;
  - h) un rappresentante designato dall'Università degli Studi di Foggia;
  - i) un rappresentante della società Aeroporti di Puglia S.p.A;
2. L'Assessore al Turismo nomina il Coordinatore, indicato a maggioranza dai componenti del Comitato di indirizzo e sorveglianza tra i componenti di cui al punto c). Il Coordinatore svolge funzioni di coordinamento, regola i lavori, convoca le riunioni e ne stabilisce l'ordine del

giorno, riferisce dell'attività all'Assessore al Turismo, al Direttore d'Area della Regione competente in materia di turismo ed al Direttore Generale dell'Agenzia Pugliapromozione.

3. I componenti del Comitato ed il Coordinatore partecipano ai lavori a titolo gratuito in ragione del ruolo istituzionale ricoperto e durano in carica tre anni e possono essere riconfermati.
4. Il Comitato è costituito appena nominata la metà dei componenti e comunque nelle more, le funzioni del comitato vengono svolte dal Direttore d'Area, dal Direttore Generale dell'Agenzia PugliaPromozione e dal Dirigente del Servizio Turismo.
5. In relazione alle funzioni di cui all'art. 4 al Comitato di indirizzo e sorveglianza spetta il compito di approvare:
  - a) un programma annuale delle attività dell'Osservatorio- da trasmettere alla Direzione d'Area per il parere - sulla base delle disponibilità finanziarie per l'attuazione comunicate dalla Regione Puglia e dall'Agenzia Pugliapromozione;
  - b) gli esiti delle attività di ricerca e studio realizzate;
  - c) una relazione annuale sulle modalità di elaborazione e diffusione dei dati statistici;
  - e) un rapporto annuale sul turismo.

#### Art. 6

(Segreteria tecnica)

- 1 Le funzioni di segreteria tecnica dell'Osservatorio sono svolte dalla struttura interna dell'Agenzia Pugliapromozione, anche in collaborazione con Unioncamere Puglia e consistono in:
  - a) coordinamento operativo di tutte le fasi di realizzazione delle attività dell'Osservatorio così come approvati dal Comitato di Indirizzo;
  - b) organizzazione delle riunioni e delle attività del Comitato di indirizzo e sorveglianza;
  - c) report di attività dell'Osservatorio;

d) pubblicazione dei report e la loro divulgazione mediante i portali regionali del turismo.

#### Art. 7

(Realizzazione delle attività di studio e ricerca)

1. Tutte le fasi di realizzazione delle attività dell'Osservatorio sono coordinate dalla segreteria tecnica-di cui all'art. 4 secondo le direttive impartite dal Coordinatore in attuazione di quanto deliberato dal Comitato di indirizzo e sorveglianza ;
2. Le attività di studio e ricerca deliberate dall'Osservatorio, sono svolte dall'Agenzia Pugliapromozione, attraverso personale proprio, consulenze specializzate all'uopo attivate, istituti universitari, enti di ricerca, enti pubblici o enti economici.
3. Al fine di garantire la conformità dei dati e delle elaborazioni regionali agli standard nazionali, la realizzazione delle attività può essere affidata all'Istituto nazionale ricerche turistiche ISNART, previa intesa dell'Agenzia Pugliapromozione con Unioncamere Puglia.
4. Le attività di studio e ricerca sono realizzate entro i tetti di spesa a tal fine assegnati dalla Regione e nel rispetto della normativa vigente.
5. Il Comitato può inserire nel proprio programma specifiche attività di ricerca la cui realizzazione è a cura dei soggetti di cui all'articolo 3, comma 3.

#### Art. 8

(Finanziamento delle attività dell'Osservatorio)

1. Agli oneri finanziari connessi alla realizzazione delle attività dell'Osservatorio provvede la Regione Puglia, attraverso l'Agenzia Pugliapromozione.
2. L'Agenzia Pugliapromozione può inoltre concorrere al finanziamento delle attività di ricerca avvalendosi di risorse proprie, di eventuali finanziamenti statali o comunitari, nonché eventuali ulteriori risorse messe a disposizione da altri soggetti pubblici e privati, quali gli Istituti di credito.
3. Al finanziamento delle attività dell'Osservatorio concorrono inoltre le risorse messe a disposizione dai soggetti di cui all'articolo 3, comma 3.

#### Art. 9

(Rapporti con l'Osservatorio nazionale sul turismo)

L'Osservatorio regionale stabilisce relazioni permanenti con l'Osservatorio nazionale sul turismo, di cui

all'articolo 12 del D.L. n. 35/2005 convertito in legge con L. n. 80/2005, con particolare riferimento alla elaborazione degli standard. A tal fine, si attiene ai parametri definiti a livello nazionale per garantire la compatibilità nel tempo e nello spazio delle informazioni raccolte ed elaborate.

#### Art. 10

(Invio dei dati relativi alla movimentazione turistica)

1. I titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast, a partire dal 1 gennaio 2013, sono tenuti ad inviare dati statistici sul movimento turistico all'Agenzia regionale "Pugliapromozione" esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema Puglia per l'osservatorio turistico (SPOT), accessibile dal sito istituzionale dell'Agenzia.
2. Il sistema è accessibile via web dal sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), previa richiesta di username e password effettuata attraverso la procedura descritta nel sito internet.
3. In caso di comprovata impossibilità temporanea o permanente, riferita all'assenza di copertura internet, l'invio dei dati può avvenire via fax o consegna cartacea all'ufficio dell'Agenzia Pugliapromozione più vicino, utilizzando la modulistica disponibile sul sito internet e presso gli uffici dell'Agenzia.
4. La trasmissione dei dati relativi agli arrivi ed alle partenze relativi a ciascun giorno, come richiesti da SPOT, deve avvenire inderogabilmente entro le 72 ore successive.
5. In caso di mancata trasmissione dei dati entro le 72 ore, l'Agenzia Pugliapromozione effettua apposito sollecito a mezzo email. A partire dal 1 Giugno 2013, se entro le 24 ore successive all'invio del sollecito i dati non vengono trasmessi, la Regione attiva il procedimento volto alla applicazione della sanzione di € 500,00 alla struttura inadempiente. A tal fine l'Agenzia Pugliapromozione trasmette tempestivamente al Servizio Turismo della Regione l'elenco delle strutture ricettive inadempienti.

#### Art. 11

(Invio dei dati relativi ai prezzi e servizi)

1. I titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast, nonché i gestori degli stabilimenti balneari sono tenuti ad inviare le comunicazioni previste dalla Legge Regionale n. 29/1994 all'Agenzia regionale "Pugliapromozione"

esclusivamente per via telematica, attraverso il Destination Management System (DMS) – Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari, a partire dal 1 luglio 2013.

2. Il sistema è accessibile via web dal sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), previa richiesta di username e password effettuata attraverso la procedura descritta nel sito internet.
3. In caso di comprovata impossibilità temporanea o permanente, riferita all'assenza di copertura internet, l'invio delle comunicazioni può avvenire via fax e consegna cartacea all'ufficio di Pugliapromozione più vicino, utilizzando la modulistica presente sul sito internet dell'Agenzia e presso gli uffici di Pugliapromozione.
4. Si rinvia alla Legge Regionale n. 29/1994 per ciò che attiene alla tempistica e disciplina per gli obblighi di comunicazione.

**DISPOSIZIONI OPERATIVE E DI GESTIONE DEL**  
**SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE TURISTICO**  
**- SIR-Tur -**

**PREMESSA**

La Regione Puglia intende perseguire la completa informatizzazione del rapporto con il sistema turistico pugliese e degli adempimenti formali a carico dei gestori di strutture ricettive.

Il presente documento regionale di coordinamento e di indirizzo operativo e gestionale costituisce il manuale operativo con il quale la Giunta regionale intende fornire agli operatori, e agli enti locali interessati, le modalità per l'espletamento delle attività istituzionali previste per il settore turistico e legate al Sistema Informativo.

*a) Le normative e i provvedimenti regionali disciplinanti l'attività del SIR-Tur*

L'attività del SIR-Tur risulta disciplinata nell'ordinamento regionale dai seguenti atti:

- Legge Regionale n. 29 del 1994 - "Liberalizzazione dei prezzi dei servizi delle strutture ricettive, nonché delle attività turistiche ad uso pubblico gestite in regime di concessione";
- Legge Regionale n. 34 del 2001 - "Sistema statistico regionale e Ufficio statistico della Regione Puglia";
- Legge Regionale n. 1 del 2002 - "Riordino del sistema turistico pugliese";
- Legge Regionale n. 18 del 2010 - "Modifiche e integrazioni alla L.R. 1/2002";
- Regolamento n.9 del 2011 - "Organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione";
- Legge Regionale n. 18 del 2012 - "Assestamento e prima variazione al bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2012";
- Determinazione Dirigenziale del Servizio Turismo n. 748 del 6/10/2009 e Atto Integrativo alla Convenzione Quadro per la disciplina e la fornitura di servizi (rif. DGR n.751 del 7/5/2009) sottoscritto in data 26 novembre 2009 e repertoriato con n.10951 del 9/12/2009 - "Affidamento a InnovaPuglia del progetto SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE TURISTICO (SIR-TUR)"

La Legge Regionale n. 1 del 2002, così come modificata dalla Legge Regionale n. 18 del 2010 ha ridisegnato l'organizzazione turistica della Regione Puglia, ridefinito il ruolo e le competenze degli operatori turistici regionali e disciplinato lo sviluppo delle politiche di promozione turistica regionale.

In particolare, il combinato normativo regionale stabilisce che:

- la Regione "provvede alla organizzazione della raccolta, della elaborazione e della comunicazione delle statistiche regionali del turismo, delle rilevazioni e delle informazioni

concernenti l'offerta e la domanda turistica, nell'ambito del sistema statistico regionale di cui al decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322" (art. 2, comma 1, lettera c della L.R. 1/2002);

- Pugliapromozione, l'Agenzia Regionale del Turismo "è lo strumento operativo delle politiche della Regione in materia di promozione dell'immagine unitaria della Puglia" ed "esercita le funzioni e i compiti amministrativi già assegnati alle Aziende di promozione turistica (APT) assicurandone l'articolazione organizzativa e l'efficacia operativa nelle sei province (art. 7 della L.R. 1/2002, come modificato dalla L.R. 18/2010);
- Pugliapromozione, pertanto, "provvede alla raccolta e alla istruttoria delle denunce dei prezzi delle strutture sulla base delle previsioni della legge regionale n. 29/1994", nonché "raccoglie ed elabora, secondo le direttive impartite dalla Regione, dati statistici concernenti la domanda e l'offerta turistica del territorio regionale, nonché provvede alla raccolta e alla elaborazione dei dati statistici relativi al flusso del movimento turistico regionale" (art. 3, comma 1 del Regolamento n.9 del 2011).

*b) Il Sistema Informativo Regionale Turistico*

Al fine di supportare il settore con adeguate tecnologie dedicate al controllo e al monitoraggio del fenomeno turistico, la Regione si è dotata, tramite la propria società in-house InnovaPuglia, del Sistema Informativo Regionale - Turistico (SIR-Tur), caratterizzato tra l'altro da:

- a. Unico archivio dati di settore, a livello regionale;
- b. Applicativi informatici disponibili a diversi livelli istituzionali e agli operatori del settore: a) Gestione dell'offerta ricettiva (Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari); b) Gestione rilevazione e analisi movimentazione turistica (SPOT - Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico); c) Gestione delle attività di promo-commercializzazione turistica (DMS - Destination Management System);
- c. Portale Turistico Regionale - [viaggiareinpuglia.it](http://viaggiareinpuglia.it)

L'unicità dell'archivio dati permette la completa informatizzazione dei rapporti tra Pubblica Amministrazione Regionale (Regione Puglia e Agenzia Pugliapromozione), gli Enti Locali e gli operatori privati, ed in particolare:

- invio delle comunicazioni relative a prezzi e servizi delle strutture, in ottemperanza alla [legge regionale n. 29/1994](#) (attraverso il DMS);
- invio dei dati di movimentazione statistica, in ottemperanza all'art 9 della legge regionale n. 18/2012 (attraverso SPOT);
- adesione alle attività di comunicazione e promozione on e off line attivate da Pugliapromozione e dalla Regione (attraverso il DMS);

- integrazione del sistema di promozione degli eventi PE - Puglia events;
- adesione ad una eventuale piattaforma di e-booking regionale (attraverso il DMS).

*c) Accessibilità via web del sistema*

L'intero sistema si configura come un unitario sistema informativo web-based, integrato nel portale turistico regionale ([www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it)), accessibile dall'indirizzo [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it).

L'alimentazione della banca dati degli eventi organizzati in Puglia avviene attraverso l'indirizzo diretto [www.pugliaevents.it](http://www.pugliaevents.it).

*d) Le funzioni di SIR-Tur*

In attuazione a questo quadro normativo, ed in ottemperanza a quanto previsto dall'art 1 del DPCM 22 luglio 2011 (Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni) per la informatizzazione dei rapporti tra privati e Pubblica Amministrazione (obbligatoria a partire dal 1 Luglio 2013), il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur) assolve alle seguenti funzioni:

- informatizzazione della procedura di trasmissione dei dati statistici da parte dei titolari degli esercizi ricettivi;
- informatizzazione della comunicazione dei prezzi e servizi da parte dei titolari degli esercizi ricettivi e degli stabilimenti balneari;
- informatizzazione delle procedure di partecipazione da parte dei soggetti pubblici e privati alle attività di promozione e commercializzazione dei prodotti turistici regionali attivate da Pugliapromozione.



## I SOGGETTI COINVOLTI NELLA GESTIONE DI SIR-Tur

Nell'ambito dell'Amministrazione regionale, provvedono allo sviluppo e alla gestione del SIR-Tur, a diversi livelli:

- le strutture regionali che hanno competenza in materia di turismo;
- le strutture regionali che hanno competenza per il sistema statistico regionale;
- l'Osservatorio regionale sul Turismo;
- la società in house Innovapuglia S.p.a. che ha competenza in materia di sistema informatico;
- l'Agenzia regionale Pugliapromozione che ha competenza per la promozione turistica;
- le strutture regionali o convenzionate con la Regione e/o con Pugliapromozione che hanno competenza in materia di promozione delle attività culturali, valorizzazione e gestione dei beni culturali, trasporti, enogastronomia, patrimonio naturale.

gli altri soggetti previsti dal legislatore sono:

- le amministrazioni provinciali (o i Sistemi Turistici Locali);
- i comuni;
- i responsabili delle strutture ricettive;
- i gestori di stabilimenti balneari;
- i gestori di servizi turistici;
- i gestori di attrattori turistici;
- i responsabili di strutture di ristorazione;
- gli organizzatori di eventi.

L'assetto e le competenze operative e di gestione delle procedure riconducibili al SIR-Tur possono subire modifiche in relazione alle eventuali modificazioni degli assetti organizzativi degli enti partecipanti all'attività del sistema di cui trattasi.

### **La struttura regionale competente per il turismo**

Nell'ambito delle competenze disciplinate dalla Legge Regionale, è incaricata di:

- effettuare analisi sui movimenti turistici con riferimento alle politiche turistiche regionali;
- effettuare studi e pubblicazioni sull'evoluzione delle strutture ricettive e dell'apparato dei servizi e delle attività di interesse turistico;
- verificare, anche promuovendo opportune collaborazioni e intese con l'ENIT e altre regioni, l'andamento delle principali variabili economiche e sociali che influenzano il fenomeno turistico;
- elaborare indici di misurazione dei risultati ottenuti dai destinatari dei finanziamenti regionali;
- elaborare indicazioni per l'attività di promozione turistica svolta dall'Agenzia Pugliapromozione;
- esercitare le funzioni di vigilanza e di controllo relative alla trasmissione dei dati da parte delle strutture ricettive tramite il Sistema Puglia per l'osservatorio turistico.

Opera in coordinamento con la struttura regionale competente in materia di Sistema Statistico Regionale e collabora con l'Agencia Regionale Pugliapromozione e con l'Osservatorio Regionale sul Turismo per l'attività di studio e di produzione di documenti di sintesi inerenti l'andamento turistico della Puglia.

### **La struttura regionale competente in materia di Sistema Statistico Regionale**

Svolge le funzioni stabilite dal decreto legislativo n. 322 del 6 settembre 1989 "Norme sul sistema statistico nazionale" e dalla Legge Regionale n. 34 del 2001 - "Sistema statistico regionale e Ufficio statistico della Regione Puglia", conformandosi anche a quanto indicato nelle Circolari dell'Istituto Nazionale di Statistica, avvalendosi della collaborazione delle altre strutture regionali e degli uffici di statistica provinciali.

L'Ufficio statistico è un elemento del SISTAR Puglia (Sistema Statistico Regionale) a cui sono attribuite le funzioni tecnico-scientifiche e il coordinamento delle strutture organizzative regionali che svolgono attività statistica settoriale ai fini dell'unicità di indirizzo tecnico e metodologico.

L'Ufficio statistico è parte integrante del Sistema statistico nazionale (SISTAN) e unico referente dell'ISTAT per la Regione Puglia, assicurando, tra l'altro, l'esecuzione delle rilevazioni statistiche di cui al programma statistico nazionale (PSN) e ai protocolli d'intesa eventualmente sottoscritti.

La struttura collabora con la struttura regionale competente per il Turismo, con l'Agencia Regionale Pugliapromozione e con l'Osservatorio Regionale sul Turismo per l'attività di studio e di produzione di documenti di sintesi inerenti l'andamento turistico della Puglia.

### **L'Osservatorio regionale sul turismo**

L'Osservatorio regionale sul turismo è istituito presso la Direzione d'Area regionale competente in materia di turismo, è strumento tecnico-scientifico della Giunta regionale e svolge le attività elencate nelle linee guida di istituzione. e funzionamento approvate dalla Giunta regionale.

Relativamente ai dati statistici raccolti da SIR-Tur, stabilisce i criteri per l'elaborazione e la diffusione dei dati statistici relativi al flusso del movimento turistico regionale in conformità alle direttive impartite dall'ISTAT.

### **La struttura regionale competente per il Sistema Informatico**

La società in house della Regione Puglia "*InnovaPuglia S.p.A.*":

- è responsabile della gestione e della manutenzione della parte hardware e software provvedendo a garantire la continuità del servizio;
- si occupa della conservazione e della sicurezza della banca dati regionale del Turismo;

- collabora con le strutture regionali competenti per il turismo esaminando e valutando le segnalazioni inerenti le necessità di manutenzione e/o di evoluzione provenienti dalle strutture regionali delle aree turismo e statistica, in merito alle procedure informatiche e al portale e delle eventuali variazioni dell'hardware di supporto;

### **La struttura regionale competente per la Promozione turistica integrata**

L'Agenzia regionale *Pugliapromozione*, nell'ambito del suo ruolo istituzionale in materia di promozione turistica della Puglia e dei suoi prodotti, è responsabile, per le procedure di cui alla presente deliberazione, dei contenuti e delle informazioni, degli aggiornamenti e della redazione del portale turistico regionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it), comprendente la verifica e la pubblicazione delle informazioni inerenti le strutture ricettive, gli stabilimenti balneari, le manifestazioni e gli eventi in programma nel territorio (pubblicati anche sul dominio [www.pugliaevents.it](http://www.pugliaevents.it)) nonché ogni altro aspetto della offerta turistica regionale.

Utilizza pertanto SIR-Tur per ricavare ogni informazione utile alla promo-commercializzazione dei prodotti turistici (anche in collaborazione con il Distretto regionale del turismo), veicolando le informazioni agli utenti attraverso tutti gli strumenti on e off line previsti dal piano triennale di promozione turistica. Sotto tale aspetto, *Pugliapromozione* utilizza SIR-Tur, e specificatamente il DMS, quale strumento informativo per raccogliere le manifestazioni di interesse delle imprese del sistema turistico regionale a partecipare a tutte le azioni di promozione e comunicazione dei prodotti turistici, anche attraverso modalità di co-marketing.

*Pugliapromozione* è inoltre responsabile delle attività relative ai dati sulla movimentazione turistica (arrivi e presenze), secondo le disposizioni emanate dall'ISTAT e dalla struttura regionale competente per il Turismo.

In riferimento alla registrazione ed al trattamento dei dati statistici, ogni soggetto incaricato è tenuto al rispetto delle norme relative alla privacy e al segreto statistico.

### **Altri soggetti istituzionali**

Nell'ambito del sistema SIR-Tur possono essere incaricati di svolgere funzioni altri soggetti istituzionali che hanno competenza in materia di promozione delle attività culturali, valorizzazione e gestione dei beni culturali, trasporti, enogastronomia, gestione del patrimonio naturale quali: strutture regionali, enti pubblici convenzionati con la Regione e/o con *Pugliapromozione*, enti e organismi di governance di altre filiere (ad es: Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Distretti produttivi, etc).

Tali soggetti possono essere coinvolti nell'ambito del sistema SIR-Tur con compiti quali:

- raccolta e convalida delle adesioni di operatori diversi dalle strutture ricettive;
- caricamento e gestione di informazioni relative ad attività culturali, beni culturali, trasporti, enogastronomia, gestione del patrimonio naturale, offerta turistica del territorio.

#### **Uffici IAT**

Nell'ambito del sistema SIR-Tur, gli uffici IAT (gestiti da Pugliapromozione, dai Comuni o da altri gestori giusto protocollo di intesa e atto di riconoscimento) utilizzano SIR-Tur per la consultazione delle informazioni da rivolgere ai turisti.

Informano inoltre le strutture provinciali dell'Agenzia Pugliapromozione circa i reclami e i disservizi raccolti direttamente dai turisti nell'ambito delle proprie funzioni di informazione e accoglienza turistica.

#### **I responsabili delle strutture ricettive**

Attraverso il Sistema Informativo regionale SIR-Tur, i responsabili delle strutture ricettive:

- ricevono username e password per l'accesso a SPOT, a Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari, al DMS
- inviano dati statistici attraverso SPOT;
- inviano le comunicazioni prezzi e servizi tramite il DMS - Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari;
- partecipano alle attività di comunicazione e promozione di Pugliapromozione attraverso il DMS.

#### **I gestori degli stabilimenti balneari**

Attraverso il Sistema Informativo regionale SIR-Tur, i gestori degli stabilimenti balneari:

- ricevono username e password per l'accesso al DMS - Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari;
- inviano le comunicazioni prezzi e servizi tramite il DMS - Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari;
- partecipano alle attività di comunicazione e promozione di Pugliapromozione attraverso il DMS.

#### **I gestori di servizi turistici**

I soggetti che erogano servizi rivolti ai turisti (per esempio: nei trasporti, nella ristorazione, nella gestione di un attrattore) possono partecipare alle attività di promozione e comunicazione on e off line coordinate da Pugliapromozione, inviando dati e informazioni al SIR-Tur, secondo i criteri e le modalità pubblicate sul DMS.

Attraverso il Sistema Informativo regionale SIR-Tur:

- ricevono username e password per l'accesso al DMS;

- partecipano alle attività di comunicazione e promozione di Pugliapromozione attraverso il DMS.

### **Gli organizzatori di eventi**

I soggetti che organizzano eventi sul territorio regionale, possono partecipare alle attività di promozione e comunicazione on e off line, inviando dati e informazioni al Gestore del Sistema PugliaEvents.

Attraverso il gestore, i soggetti che organizzano eventi:

- ricevono username e password per l'accesso a "Pugliaevents";
- partecipano alle attività di comunicazione e promozione della Regione Puglia e di Pugliapromozione attraverso "Pugliaevents".

**Dati amministrativi, dati statistici, dati promozionali**

Le tre categorie principali di dati sono:

- i dati statistici – sono i dati inerenti ai movimenti dei turisti nel territorio regionale e alle strutture in grado di accoglierli (arrivi, presenze, numero di strutture ricettive, numero di posti letto, numero camere, numero bagni, dati qualitativi sugli ospiti);
- i dati amministrativi – sono i dati anagrafici dei titolari, le denominazioni e le altre informazioni complementari delle singole strutture (prezzi, dotazioni, servizi offerti).
- i dati promozionali – sono tutte le altre informazioni turistiche (siti internet, foto, video, descrizioni, offerte, calendario attività, manifestazioni, facilities, etc) nonché l'adesione alle attività di promo-commercializzazione (fiere, educational, road-show, workshop, BtoB, etc).

Per quanto riguarda i dati statistici sono competenti:

- per l'inserimento nel data base: le strutture ricettive e gli stabilimenti balneari;
- per la validazione: le strutture provinciali di Pugliapromozione;
- per la elaborazione, la comunicazione e la diffusione: l'Osservatorio Regionale del Turismo e la struttura regionale competente per il Turismo

Per quanto riguarda i dati anagrafici e le denominazioni sono competenti:

- per la raccolta: i Comuni;
- per l'inserimento nel data base e la validazione: le strutture provinciali di Pugliapromozione;

Per quanto riguarda i dati relativi ai prezzi, dotazioni e servizi offerti sono competenti:

- per l'inserimento nel data base: le strutture provinciali di Pugliapromozione e, dal 1 luglio 2013, le strutture ricettive e gli stabilimenti balneari;
- per la validazione: le strutture provinciali di Pugliapromozione;
- per la comunicazione e la diffusione: Pugliapromozione.

Per quanto riguarda i dati promozionali sono competenti:

- per l'inserimento: le strutture ricettive, i TO e le Adv, i gestori dei servizi turistici e di ristorazione, gli organizzatori di eventi;
- per la validazione, il controllo, le modifiche e le integrazioni: Pugliapromozione;
- per la comunicazione e la diffusione: Pugliapromozione.

## **Gli applicativi informatici del SIR-Tur**

L'architettura del sistema pone l'accento sull'importanza della centralità della base informativa con uno sviluppo in moduli applicativi che consentono l'accesso differenziato ai diversi servizi a seconda del profilo dell'utente e delle esigenze/mansioni associate al relativo ruolo. Gli utenti possono quindi interagire con il sistema disponendo di funzionalità e privilegi a seconda del loro compito/competenza istituzionale. Nell'ambito del Sistema Informativo Regionale Turistico sono di seguito specificati i sottosistemi in grado di gestire le diverse tipologie di informazioni e le diverse funzionalità.

### **1. S.P.O.T**

Il sistema S.P.O.T. (Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico) ha lo scopo di acquisire e gestire i dati inerenti la movimentazione turistica. Le funzioni abilitate consentono di:

- gestire l'acquisizione e la verifica dei dati di movimentazione;
- generare report statistici, anche su serie storiche, per le diverse aggregazioni territoriali, a partire dall'entità territoriale comunale;
- generare i file mensili conformi alle specifiche definite dall'Istituto Nazionale di Statistica.

I dati statistici, oltre ad essere obbligatori per legge, sono informazioni fondamentali per pianificare le strategie territoriali per il turismo e per programmare la destinazione delle risorse e le attività di marketing. Tali attività richiedono però un livello di dettaglio maggiore rispetto a quello attualmente rilevato e periodi temporali più precisi. A tal fine, la Regione, attraverso il sistema SPOT, ha introdotto la rilevazione con cadenza giornaliera e ha ridefinito il modulo di rilevazione statistica, includendo ulteriori dati oltre a quelli richiesti dai modelli ISTAT, pur nel rispetto del segreto statistico e delle norme sulla protezione dei dati personali.

### **2. ANAGRAFE STRUTTURE RICETTIVE E BALNEARI**

Il sistema "Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari" ha lo scopo, coerentemente con la legge regionale 29/1994, di acquisire i dati relativi alle caratteristiche degli esercizi e ai prezzi imposti e di supportare l'espletamento degli obblighi previsti (convalida e trasmissione).

Supporta la registrazione e la gestione dei dati anagrafici, delle informazioni relative ai prezzi ed ai servizi e degli elementi funzionali e strutturali delle strutture ricettive regionali e di tutte le altre strutture turistiche ad uso

pubblico gestite in regime di concessione. Sono pertanto abilitate le funzioni per l'inserimento, la modifica, la cancellazione, la validazione, la pubblicazione e la consultazione dei dati relativi all'anagrafica della struttura, all'anagrafica del gestore, alla ricettività, ai prezzi, ai servizi, ai periodi di apertura e ad altri elementi descrittivi della struttura e del territorio in cui è ubicata.

Il sistema costituisce il punto di riferimento strutturale per gli altri sistemi del SIR-Tur; in particolare:

- la movimentazione turistica è generata da ciascuna delle strutture ricettive registrate nell'Anagrafe ed esclusivamente da queste;
- nel Portale Turistico Regionale sono visibili e ricercabili dall'utente le strutture ricettive per le quali i dati anagrafici sono stati precedentemente validati e pubblicati da ciascun ufficio competente.

Per attività di controllo o per altre finalità istituzionali, il sistema consente l'estrazione di dati organizzati in tabelle personalizzate con possibilità di selezione su tutte le tipologie di informazioni registrate nella banca dati anagrafica.

### 3. DMS

Il "Destination Management System (DMS)" è una piattaforma tecnologica rivolta alla promo-commercializzazione, affianca il Portale Turistico Regionale e il Portale degli Eventi ed ha lo scopo di raccogliere, gestire, aggiornare e distribuire le informazioni relative all'intera gamma dei prodotti e dei servizi della Destinazione Puglia. Con il DMS la Regione può presentare un'offerta unica e competitiva e raggiungere il mercato efficacemente. Al contempo, gli operatori hanno a disposizione uno strumento gratuito che garantisce loro la visibilità e che rappresenta un canale di vendita aggiuntivo a costo zero.

Le funzioni già abilitate consentono di:

- fornire agli operatori informazioni sulle strategie e sulle azioni di promozione turistica;
- qualificare l'offerta regionale, in termini di mercati, prodotti e target di riferimento;
- consentire agli operatori l'accreditamento on-line a fiere, eventi e road-show;
- consentire agli operatori la candidatura on-line agli educational tour;
- consentire agli operatori di presentare i propri servizi attraverso gli strumenti di comunicazione on-line e off-line attivati all'interno del piano di promozione turistica.



## **PugliaEvents**

Puglia Events, nell'ambito della Convenzione con Teatro Pubblico Pugliese, si configura quale interfaccia della piattaforma SIR-TUR.

Puglia Events è il sistema di comunicazione integrata per la promozione e la diffusione, in Italia e all'estero, degli eventi che si realizzano sul territorio pugliese.

Strumento cardine del progetto è il portale pugliaevents.it, una piattaforma, fruibile via web e via dispositivi mobile, nella quale si fondono eventi e attività di cinema, musica, teatro e danza, business e fiere, sport e ambiente, enogastronomia, tradizione, intrattenimento, arte e cultura.

Esso comunica "cosa accade in Puglia", ma si propone anche di creare una stretta relazione tra i molteplici soggetti attuatori degli eventi e gli operatori turistici che accolgono nel territorio i turisti. Il portale:

- semplifica la scelta progettuale dell'utente/turista, consentendogli di accedere celermente a molteplici proposte (e culturali e turistiche) e di pianificare di conseguenza il proprio viaggio e la propria presenza sul territorio;
- mediante l'indicazione precisa e puntuale di ciò che la Regione promuove e organizza, fornisce indicazioni di qualità ai pugliesi e ai residenti in Puglia su "cosa fare" giorno per giorno, nel weekend o durante i ponti e le festività.

E' un sistema UGC (User Generated Content), arricchito e moderato anche da un'apposita redazione che permette l'eshaustività e la correttezza delle informazioni inserite, per la fruizione degli eventi.

Le prossime versioni del SIR-Tur prevedono l'integrazione con gli iscritti al DMS, operatori turistici e attività commerciali e/o di servizi, che, in occasione di eventi, potranno inserire alert riferiti ad offerte in occasione di eventi particolari.

## **Accesso alla banca dati e trattamento dei dati statistici**

### Gestione delle utenze di accesso alle banche dati

Per quanto riguarda la gestione degli accessi alle banche dati del SIR-Tur, esistono due tipologie di procedure:

- la prima consente di accreditare gli utenti delle singole strutture ricettive e degli stabilimenti balneari che inviano le comunicazioni relative a prezzi e servizi delle strutture, gli utenti delle singole strutture ricettive che trasmettono i dati di movimentazione turistica, gli utenti del DMS. Tale procedura è gestita da Pugliapromozione, anche per il tramite di InnovaPuglia, e richiede da parte dell'utente la compilazione e l'invio (per posta o fax alla Direzione Generale di Pugliapromozione; per email all'indirizzo [dms@viaggiareinpuglia.it](mailto:dms@viaggiareinpuglia.it); consegna a mano all'ufficio di

Pugliapromozione competente territorialmente) di un modulo di adesione, reperibile sul sito dell'Agenzia, unitamente alla copia di un documento di identità. Le tipologie di operatori diverse da Strutture Ricettive e da Stabilimenti Balneari possono inviare il modulo esclusivamente via e-mail all'indirizzo . [dms@viaggiareinpuglia.it](mailto:dms@viaggiareinpuglia.it);

- La seconda procedura consente l'iscrizione al portale pugliaevents.it, che può avvenire come Individuo o come Organizzatore. In entrambi i casi, si compila un modulo on line fornendo indicazioni di contatto. Iscrivendosi come "individuo", si ricevono automaticamente le credenziali di accesso, dopo aver confermato l'indirizzo mail inserito. Per iscriversi come "organizzatore", dopo la pre-iscrizione on line, bisogna scaricare una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, leggere la normativa sulla privacy, i termini e le condizioni d'uso e acconsentire al trattamento dei dati personali; compilare la dichiarazione in ogni sua parte e inviarla via mail all'indirizzo [certification@pugliaevents.it](mailto:certification@pugliaevents.it) o a mezzo fax, con copia di un documento di identità del rappresentante legale dell'attività. Al ricevimento dell'autodichiarazione, la redazione Puglia Events dà conferma della registrazione, inviando una mail con i dati di accesso all'area riservata.

#### Trattamento dei dati statistici

I dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni statistiche sono tutelati dal segreto statistico e sottoposti alla normativa sulla protezione dei dati personali (d.lgs n. 196 del 2003 e ss. mm. e ii.) e potranno essere utilizzati esclusivamente per fini statistici

I medesimi dati saranno diffusi in forma aggregata, in modo tale che non sia possibile risalire ai soggetti che li forniscono o ai quali si riferiscono.

**La rilevazione statistica dei dati di settore da parte dell'ISTAT e degli organi intermedi**

La rilevazione "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" è un'indagine totale che viene svolta con periodicità mensile dall'Istituto nazionale di statistica. Unità di rilevazione sono gli esercizi ricettivi ripartiti tra strutture alberghiere, strutture complementari e alloggi privati in affitto.

- Gli esercizi alberghieri includono, oltre agli alberghi in senso stretto, classificati in cinque categorie contrassegnate da stelle in ordine decrescente, anche le residenze turistico-alberghiere.
- Gli esercizi complementari comprendono: i campeggi, i villaggi turistici, le forme miste di campeggio e villaggio turistico, gli alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale, gli alloggi agro-turistici, gli ostelli per la gioventù, le case per ferie, i rifugi alpini, le altre strutture ricettive.
- Gli alloggi privati in affitto vengono distinti tra *bed & breakfast* e altri alloggi privati.

La rilevazione mira a quantificare, per ciascun mese e per ciascun comune, gli arrivi e le presenze dei clienti (residenti e non) secondo la categoria di esercizio e il tipo di struttura e secondo il paese estero o la regione italiana di residenza. Essa misura altresì il tasso di occupazione netta dei posti letto e delle camere delle strutture ricettive di tipo alberghiero.

I dati sul movimento giornaliero dei clienti, comunicati dagli esercenti attraverso appositi modelli di rilevazione, vengono raccolti e riepilogati mensilmente, con dettaglio comunale, tramite file secondo il tracciato record corrispondente al modello MOV/C e trasmessi all'Istat tramite il sito certificato e protetto <https://indata.istat.it/mtur>.

A partire dai dati riferiti a gennaio 2012, la rilevazione si è uniformata ai dettami del Regolamento CE, n. 692/2011, che abroga la precedente Direttiva comunitaria 1995/57/CE.

I dati di movimentazione raccolti, opportunamente aggregati, costituiscono, assieme alla consistenza ricettiva derivante dall'anagrafe degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri, gli elementi necessari per elaborare analisi e studi di programmazione relativi al comparto turistico della Regione Puglia con riferimento alle politiche turistiche regionali.

A tal fine, per migliorare il livello di dettaglio, il seguente provvedimento introduce la rilevazione con cadenza giornaliera e ridefinisce il modulo di rilevazione statistica, includendo ulteriori dati oltre a quelli richiesti dai modelli ISTAT, pur nel rispetto del segreto statistico e delle norme sulla protezione dei dati personali.

### **Unità di rilevazione dei dati**

Le unità di rilevazione sono le strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast. La rilevazione della movimentazione turistica viene effettuata secondo le modalità enunciate nel presente documento.

Gli uffici territoriali di Pugliapromozione, nel rispetto della normativa sulla statistica ufficiale, provvedono a verificare la trasmissione dei dati di movimentazione e ad eseguire i controlli necessari, finalizzati anche ad assicurare il rispetto della tempistica enunciata nel presente documento.

### **Disciplina e tempistica**

I titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast, sono tenuti ad inviare dati statistici sul movimento turistico all'Agenzia regionale "Pugliapromozione" esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema Puglia per l'osservatorio turistico (S.P.O.T.), accessibile dal sito istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 1 gennaio 2013.

Il sistema è accessibile via web dal sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), previa richiesta di username e password effettuata attraverso la procedura descritta nel sito internet.

In caso di comprovata impossibilità temporanea o permanente, riferita all'assenza di copertura internet, l'invio dei dati può avvenire via fax e consegna cartacea all'ufficio di Pugliapromozione più vicino, utilizzando la modulistica presente sul sito internet dell'Agenzia e presso gli uffici di Pugliapromozione.

In caso di mancata trasmissione dei dati entro le 72 ore, l'Agenzia Pugliapromozione effettua apposito sollecito a mezzo email. A partire dal 1 Giugno 2013, se entro le 24 ore successive all'invio del sollecito i dati non vengono trasmessi, la Regione attiva il procedimento volto alla applicazione della sanzione di € 500,00 alla struttura inadempiente. A tal fine l'Agenzia Pugliapromozione trasmette tempestivamente al Servizio Turismo della Regione l'elenco delle strutture ricettive inadempienti.

### **Modalità di registrazione dei dati**

I dati statistici sul movimento turistico vengono registrati nella banca dati regionale di settore. Come indicato nella L.R. 18/2012 e come enunciato nel presente documento, i dati vengono acquisiti per via telematica attraverso il Sistema Puglia per l'osservatorio turistico (S.P.O.T.).

Il sistema S.P.O.T supporta due modalità di trasmissione dei dati di movimentazione turistica:

- **Modalità base**: dedicata agli operatori che utilizzano un proprio sistema gestionale di registrazione dei dati statistici e che dispongono di un collegamento internet,

consente di inviare telematicamente i dati generati dal programma gestionale, appositamente predisposto con le specifiche definite da InnovaPuglia per esportare il file di dati.

- **Modalità completa:** dedicata agli operatori che non utilizzano un proprio gestionale e che dispongono di un collegamento internet, consente di gestire i dati di arrivi e partenze degli ospiti e di trasmetterli telematicamente. Inoltre, consente di automatizzare l'adempimento degli obblighi di legge in materia di pubblica sicurezza, generando automaticamente la schedina degli alloggiati sia nel formato per la trasmissione cartacea sia nel formato per la trasmissione telematica in collegamento con il progetto nazionale "Alloggiati Web" e in accordo con la Questura della Provincia di competenza.

La modalità **base** è stata implementata attraverso un sistema web centralizzato, ubicato presso la Server Farm di InnovaPuglia, che consente l'upload e la successiva gestione di un file conforme alle specifiche definite da InnovaPuglia contenente i dati relativi agli arrivi e alle partenze del giorno. I dati richiesti sono privi di qualunque riferimento che consenta di risalire alle generalità di una specifica persona. Oltre alla gestione dell'acquisizione della movimentazione, il sistema offre specifiche funzionalità di reportistica.

La modalità **completa** è stata implementata attraverso un'applicazione web installabile sulla postazione di lavoro della struttura ricettiva che interagisce con il sistema web centralizzato ubicato presso la Server Farm di InnovaPuglia. La componente locale, denominata SPOT+, implementa le seguenti funzionalità:

- Gestione del check-in/check-out degli ospiti.
- Generazione per ogni ospite singolo o per ogni gruppo/famiglia della "schedina alloggiato" in formato pdf per la successiva stampa.
- Generazione per ogni ospite singolo o per ogni gruppo/famiglia della "schedina alloggiato in formato txt per la successiva trasmissione via web in collegamento con il progetto nazionale "Alloggiati Web" e in accordo con la Questura della provincia di competenza. *Non vi è alcuna intermediazione tra il sistema "Alloggiati Web" e il gestore della struttura ricettiva, che effettuerà esplicita connessione al sistema utilizzando le credenziali di sicurezza fornite dalla Questura competente.*
- Trasmissione al sistema web centralizzato dei dati relativi agli arrivi e alle partenze del periodo. I dati trasferiti sono privi di qualunque riferimento che consenta di risalire alle generalità della persona.

Nella richiesta di adesione al sistema SPOT, la struttura ricettiva deve indicare la modalità di trasmissione che intende adottare. In qualunque momento è possibile cambiare la modalità.

### **Attività a carico delle strutture ricettive**

#### **Adesione:**

I titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast, sono tenuti a sottoscrivere ed a trasmettere a Pugliapromozione l'istanza di adesione al sistema SPOT, disponibile sul sito dell'Agenzia e presso gli uffici di Pugliapromozione, specificando la modalità di trasmissione prescelta (per posta o fax alla Direzione Generale di Pugliapromozione; per email all'indirizzo [dms@viaggiareinpuugia.it](mailto:dms@viaggiareinpuugia.it); consegna a mano all'ufficio di Pugliapromozione competente territorialmente).

#### **Avvio della trasmissione dei dati**

Indipendentemente dalla data di adesione, la trasmissione della movimentazione turistica attraverso SPOT ha come data di avvio il 1 gennaio 2013: pertanto, ogni struttura ricettiva, al momento dell'attivazione del sistema, dovrà indicare le presenze alla sera del 31 dicembre 2012 che hanno trascorso la notte e dovrà trasmettere tutta la movimentazione relativa al periodo intercorso tra il 1 gennaio 2013 e la data in cui ha attivato SPOT, secondo le seguenti modalità:

- Nel caso della modalità base, è possibile trasmettere un unico file contenente tutta la movimentazione del periodo, se il gestionale della struttura lo consente;
- nel caso della modalità completa, è necessario inserire i dati di tutti gli arrivi e di tutte partenze avvenuti nel periodo. In caso di "nessuna movimentazione", ovvero assenza di arrivi e partenze, è possibile specificare l'intervallo temporale e indicare che non c'è stata movimentazione. In caso di "esercizio chiuso", è possibile specificare l'intervallo temporale e indicare che l'esercizio è stato chiuso.

Per le finalità della Regione, è necessario che anche le strutture ad apertura stagionale provvedano al 1 gennaio 2013 a confermare lo stato di "esercizio chiuso" indicandone il periodo.

#### **Gestione della trasmissione dei dati di movimentazione**

**La rilevazione dei dati è a cadenza giornaliera: pertanto, ogni giorno, tutte le strutture hanno l'obbligo di trasmettere la movimentazione del giorno, secondo le seguenti modalità**

- Nel caso della modalità base:
  - o generare dal proprio gestionale il file conforme alle specifiche di SPOT, contenente la movimentazione del giorno precedente;

0 accedere al sistema SPOT e, previa autenticazione, trasmettere il file;

0 verificare la corretta elaborazione del file.

Se il gestionale lo consente, è possibile trasmettere un file contenente la movimentazione relativa anche a più giorni, nel rispetto della tempistica enunciata nel presente documento

- Nel caso della modalità completa:

- 0 Avviare il sistema;

- 0 Per ogni arrivo e per ogni partenza, registrare i dati richiesti nel sistema;

- 0 A fine giornata, effettuare la "chiusura del giorno": tale funzionalità consente di trasmettere i dati alla banca dati regionale. In caso di mancata trasmissione automatica, è comunque possibile accedere al sistema SPOT e, previa autenticazione, trasmettere il file.

In caso di "nessuna movimentazione", ovvero assenza di arrivi e partenze, per periodi prolungati, è possibile specificare l'intervallo temporale, indicare che non c'è stata movimentazione e effettuare la "chiusura del periodo". In caso di "esercizio chiuso" per periodi prolungati, è possibile specificare l'intervallo temporale, indicare che l'esercizio è stato chiuso e effettuare la "chiusura del periodo".

Si fa presente inoltre che il sistema consente di automatizzare l'adempimento degli obblighi di legge in materia di pubblica sicurezza, generando automaticamente la schedina degli alloggiati sia in formato cartaceo (per la trasmissione cartacea) sia in formato ASCII (per la trasmissione telematica).

### Chiusura mensile

Il sistema SPOT gestisce automaticamente la chiusura del mese, effettuando l'aggregazione dei dati giornalieri in dati mensili per i successivi adempimenti ISTAT da parte degli organi competenti.

### Analisi dei dati di movimentazione

Il sistema SPOT, sia nella modalità base che in quella completa, consente la generazione di report funzionali a verificare l'andamento della propria struttura e meglio orientare le proprie azioni di marketing. Al 1 gennaio 2013, saranno disponibili:

- Bilancio di periodo: contiene le statistiche delle presenze registrate dalla struttura in un dato periodo, raggruppate in base a tutte le variabili gestite da SPOT;
- Benchmarking: confronto tra i valori registrati dalla struttura con quelli delle strutture appartenenti alla stessa categoria e/o territorio.

### Altre funzionalità

Al fine di coadiuvare la struttura ricettiva nell'espletamento della propria attività, il sistema offrirà ulteriori funzionalità, quali "Anagrafica Clienti", "Reportistica operativa", "Esportazione dei dati".

### **Attività a carico degli uffici di Pugliapromozione**

#### **Verifica adesioni:**

Gli uffici di Pugliapromozione provvedono a verificare le istanze di adesione e, in caso positivo, ad accreditare le strutture richiedenti, anche attraverso l'intervento di InnovaPuglia. In caso di istanze non corrette, provvedono a risolvere le incongruenze, coinvolgendo i titolari delle strutture.

#### **Controllo sui dati**

I controlli sono finalizzati a garantire la congruità, la correttezza e la coerenza dei dati di movimentazione relativi alle diverse strutture ricettive turistiche, nonché il rispetto della tempistica enunciata nel presente documento. Allo scopo, il sistema SPOT, attraverso apposite funzionalità, consente agli uffici di Pugliapromozione di verificare lo stato di avanzamento/completamento dell'attività di registrazione dei dati statistici di movimentazione, evidenziando gli operatori da sollecitare nei casi di mancato invio dei dati di movimentazione.

#### **Chiusura mensile**

La registrazione di chiusura mensile, prevista nell'ambito di ciascuna provincia, può essere effettuata unicamente quando è completata la registrazione dei dati mensili di movimentazione da parte di tutte le strutture della provincia. Con questa fase, i dati del mese di riferimento vengono consolidati.

La chiusura mensile consente alla struttura regionale competente per il Turismo la trasmissione dei dati all'ISTAT.

#### **Analisi dei dati di movimentazione**

Il sistema SPOT rende disponibili report funzionali ad analizzare i dati delle presenze turistiche rilevate sul territorio e a produrre gli opportuni indicatori statistici sull'andamento turistico nella Provincia.

### **Attività a carico della struttura regionale competente per il Turismo**

#### **Controllo sui dati**

La struttura regionale competente per il Turismo, utilizzando specifiche funzionalità del sistema SPOT, effettua un monitoraggio finalizzato al rispetto delle regolari chiusure mensili, provvedendo a verificare presso gli uffici di Pugliapromozione le cause di eventuali ritardi.

#### **Validazione e trasmissione all'ISTAT**



Alla chiusura del mese di riferimento, la struttura regionale competente per il Turismo, dopo aver compiuto i propri controlli, effettua la validazione dei dati e genera il file conforme alle specifiche ISTAT, per la successiva trasmissione all'ISTAT tramite l'apposito sito.

#### Analisi dei dati di movimentazione

Il sistema SPOT rende disponibili report funzionali ad analizzare i dati delle presenze turistiche rilevate sul territorio e a produrre gli opportuni indicatori statistici sull'andamento turistico nella Regione.

#### **Attività a carico di InnovaPuglia**

##### Gestione adesioni

La società in house InnovaPuglia S.p.A., che ha competenza in materia di sistema informatico, ha il compito di supportare gli uffici di Pugliapromozione nella gestione dell'accreditamento delle strutture ricettive.

##### Avvio della trasmissione dei dati

Tramite un apposito servizio di help-desk, InnovaPuglia supporta gli operatori nella fase di avvio all'utilizzo di SPOT, interagendo, se necessario, anche con le società che hanno sviluppato i software gestionali.

##### Gestione della trasmissione dei dati di movimentazione

Tramite il servizio di help-desk, InnovaPuglia supporta gli operatori anche nelle fasi successive all'avvio, provvedendo, se necessario, a risolvere tempestivamente eventuali problemi applicativi.

##### Analisi dei dati di movimentazione

Nel caso di eventuali necessità di estrazione di dati diverse da quelle standard già rese disponibili a tutti gli utenti del sistema, InnovaPuglia è disponibile ad accogliere le richieste e a produrre gli elaborati richiesti.

**La rilevazione statistica dei dati di settore da parte dell'ISTAT e degli organi intermedi**

La rilevazione sulla "Capacità degli esercizi ricettivi" è un'indagine totale che viene svolta con periodicità annuale dall'Istituto nazionale di statistica in base al Programma Statistico Nazionale e ai dettami del Regolamento CE, n. 692/2011, che abroga la precedente Direttiva comunitaria 1995/57/CE. Unità di analisi sono gli esercizi ricettivi presenti sul territorio nazionale ripartiti tra strutture alberghiere, strutture complementari ed alloggi privati in affitto.

- **esercizi alberghieri:** alberghi classificati in cinque categorie distinte per numero di stelle e residenze turistico-alberghiere con informazioni relative al numero di esercizi, camere, letti e bagni a livello di singolo comune;
- **esercizi complementari:** i campeggi, i villaggi turistici, le forme miste dei campeggi e villaggi turistici, gli alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale, gli alloggi agroturistici, gli ostelli per la gioventù, le case per ferie, i rifugi alpini e gli altri esercizi ricettivi;
- **alloggi privati in affitto:** bed and breakfast e altri alloggi privati.

La rilevazione quantifica, a livello di singolo comune:

- il numero degli esercizi, dei letti, delle camere e dei bagni per le strutture alberghiere (anche per classe dimensionale);
- il numero degli esercizi e dei posti letto per le altre strutture.

Il modello di rilevazione (Istat CTT/4) viene compilato annualmente dalla struttura regionale competente in materia di Turismo che provvede ad inviarlo all'Istat.

**Comunicazione dei prezzi e dei servizi offerti**

**Disciplina e tempistica**

I titolari delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia e classificazione, inclusi i Bed & Breakfast, nonché i gestori degli stabilimenti balneari sono tenuti ad inviare le comunicazioni previste dalla Legge Regionale n. 29/1994 all'Agenzia regionale "Pugliapromozione" esclusivamente per via telematica, attraverso il **Destination Management System (DMS) - Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari**, a partire dal 1 luglio 2013.

Il sistema è accessibile via web dal sito [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), previa richiesta di username e password effettuata attraverso la procedura descritta nel sito internet.

In caso di comprovata impossibilità temporanea o permanente, riferita all'assenza di copertura internet, l'invio delle comunicazioni può avvenire via fax e consegna cartacea all'ufficio di Pugliapromozione più vicino, utilizzando la modulistica

presente sul sito internet dell'Agenzia e presso gli uffici di Pugliapromozione.

Si rinvia alla Legge Regionale n. 29/1994 per ciò che attiene alla tempistica e disciplina per gli obblighi di comunicazione.

### **Banca dati regionale "Anagrafe strutture ricettive e balneari"**

Per ciascuna struttura riconosciuta ai sensi delle leggi regionali n. 11/1999 e n. 17/2001 la Banca Dati è strutturata in modo tale da poter disporre delle informazioni afferenti i dati anagrafici, i servizi offerti, le attrezzature, la capacità ricettiva, i prezzi, i recapiti, ecc. utili ai fini identificativi e di scelta da parte del turista, degli adempimenti previsti dall'ISTAT e di quelli previsti dalle leggi regionali.

L'attività di alimentazione della banca dati si completa espletando le diverse fasi, ciascuna delle quali si distingue per lo status assegnato alle informazioni registrate: dal primo step al quale corrisponde lo stato di "redazione" allo step finale cui è associato lo stato "pubblicato". Lo step intermedio, definito di "validazione", va attuato dopo le opportune verifiche sull'attività di data-entry; lo stato di "validato" consente il successivo passaggio allo stato "pubblicato", con il quale la procedura provvede automaticamente a rendere visibili le informazioni della struttura nel sito Internet [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it).

Il sistema SIR-Tur supporta tutte le funzioni per l'inserimento, la modifica, la cancellazione, la validazione, la pubblicazione e la consultazione dei dati relativi alle strutture ricettive e agli stabilimenti balneari.

### **Attività a carico degli uffici di Pugliapromozione**

#### **Inserimento nella banca dati di una nuova struttura**

In presenza degli adempimenti di legge previsti nel caso di apertura di una nuova struttura ricettiva, gli uffici di Pugliapromozione provvedono ad alimentare la banca dati informatica con tutti i dati previsti, completando gli step sopra elencati.

#### **Aggiornamento della banca dati**

Sulla base delle informazioni **ricevute/inserite**, gli uffici di Pugliapromozione provvedono alle necessarie verifiche e alla successiva **registrazione/validazione**, secondo gli step sopra elencati.

Gli obblighi di trasmissione delle copie delle comunicazioni delle tariffe all'Assessorato regionale al Turismo, previsti dall'articolo 6, comma 3 della Legge regionale 29/1994, si intendono comunque assolti mediante la registrazione delle informazioni nella banca dati regionale.

### **Attività a carico delle strutture ricettive**

#### **Adesione:**

La richiesta di adesione al sistema per la trasmissione delle comunicazioni previste dalla L.R. n. 29/1994 è subordinata alla richiesta di adesione al sistema SPOT ed è automatica.

#### Comunicazione dei dati

Si rinvia alla Legge Regionale n. 29/1994 per ciò che attiene alla tempistica e disciplina per gli obblighi di comunicazione.

La registrazione delle altre informazioni funzionali all'implementazione della Banca Dati Regionale, diverse da quelle previste dalla Legge Regionale n. 29/1994, è vincolata solo alla data di avvio del sistema.

L'attività di aggiornamento della banca dati si effettua secondo le diverse fasi sopra elencate e secondo le modalità specificate nel "Manuale Utente" scaricabile dal sito dell'Agenzia.

#### Attività a carico degli stabilimenti balneari

##### Adesione:

I titolari degli stabilimenti balneari sono tenuti a sottoscrivere e a trasmettere all'Ufficio Provinciale di Pugliapromozione competente per territorio l'istanza di adesione al sistema **Destination Management System (DMS) – Anagrafe Strutture Ricettive e Balneari**, disponibile sul sito dell'Agenzia e presso gli uffici di Pugliapromozione.

#### Comunicazione dei dati

Si rinvia alla Legge Regionale n. 29/1994 per ciò che attiene alla tempistica e disciplina per gli obblighi di comunicazione.

La registrazione delle altre informazioni funzionali all'implementazione della Banca Dati Regionale, diverse da quelle previste dalla Legge Regionale n. 29/1994, è vincolata solo alla data di avvio del sistema.

L'attività di aggiornamento della banca dati si effettua secondo le diverse fasi sopra elencate e secondo le modalità specificate nel "Manuale Utente" scaricabile dal sito dell'Agenzia.

#### Attività della struttura regionale competente in materia di Turismo

La struttura regionale competente in materia di Turismo provvede:

- alla definizione ed al coordinamento delle attività inerenti la gestione delle informazioni e dei contenuti;
- alla eventuale richiesta di intervento tecnico nei casi di modifiche normative, ovvero di manutenzioni che si rendano necessarie a seguito di specifiche segnalazioni;
- ad effettuare, anche in collaborazione con la struttura regionale competente per la Statistica, sintesi inerenti le caratteristiche del quadro complessivo delle strutture ricettive presenti nel territorio regionale, utili e necessarie alla programmazione regionale;

- ad effettuare controlli a campione inerenti la completezza e la coerenza dei dati (controllo di qualità) e a segnalare all'Agenzia Pugliapromozione eventuali mancanze o anomalie;
- a trasmettere all'Istat il modello di rilevazione (Istat CTT/4)

### **Attività a carico di InnovaPuglia**

#### **Gestione adesioni**

La società in house InnovaPuglia S.p.A., che ha competenza in materia di sistema informatico, ha il compito di supportare gli uffici di Pugliapromozione nella gestione dell'accreditamento delle strutture ricettive e degli stabilimenti balneari.

#### **Comunicazione dei dati**

Tramite un apposito servizio di help-desk, InnovaPuglia supporta gli operatori nella fase di utilizzo del sistema, provvedendo, se necessario, a risolvere tempestivamente eventuali problemi applicativi.

Il Destination Management System (DMS) della Regione Puglia è una piattaforma tecnologica rivolta alla promo-commercializzazione, affianca il Portale Turistico Regionale e il Portale degli Eventi ed ha lo scopo di raccogliere, gestire, aggiornare e distribuire le informazioni relative all'intera gamma dei prodotti e dei servizi della Destinazione Puglia.

Si tratta dell'evoluzione tecnologica, contenutistica e di servizi dell'attuale Area Operatori del Portale del Turismo e al momento consente di:

- fornire agli operatori informazioni sulle strategie e sulle azioni di promozione turistica;
- qualificare l'offerta regionale, in termini di mercati, prodotti e target di riferimento;
- consentire agli operatori l'accreditamento on-line a fiere, eventi e road-show;
- consentire agli operatori la candidatura on-line agli educational tour;
- consentire agli operatori di presentare i propri servizi attraverso gli strumenti di comunicazione on e off line attivati nell'ambito del piano di promozione turistica.

### **Chi può partecipare**

Il DMS offre una visione d'insieme dell'offerta turistica pugliese ed è fruibile da tutti, mediante l'indirizzo pubblico [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it). Per fruire dei servizi interattivi del DMS bisogna registrare e profilare la propria azienda all'interno dell'area riservata.

Possano registrarsi:

- le *strutture ricettive*;
- gli *operatori dell'intermediazione*, quali tour operator e agenzie di viaggio;
- gli operatori che offrono *altre tipologie di servizi* per il turismo, quali associazioni culturali e sportive, stabilimenti balneari, gestori di beni culturali e attrattori turistici, operatori economici delle filiere enogastronomiche, nautica, benessere ecc.

### **Modalità di registrazione**

La registrazione al DMS richiede il download, la compilazione e l'invio (via fax o e-mail o consegna a mano) di un modulo di adesione, unitamente alla copia di un documento di identità del legale rappresentante dell'attività.

1. Le strutture ricettive trasmettono il modulo a Pugliapromozione in una delle seguenti modalità: per posta o fax alla Direzione Generale di Pugliapromozione; per email

all'indirizzo [dms@viaggiareinpuglia.it](mailto:dms@viaggiareinpuglia.it); consegna a mano all'ufficio di Pugliapromozione competente territorialmente;

2. Le altre tipologie di operatori trasmettono il modulo esclusivamente a mezzo email a [dms@viaggiareinpuglia.it](mailto:dms@viaggiareinpuglia.it).

In entrambi i casi, verificata la correttezza e completezza dei dati, si provvede ad inviare una e-mail con le credenziali di accesso al sistema.

### **Cosa è possibile fare attraverso il DMS**

Gli iscritti al DMS possono qualificare la propria offerta:

- specificando i *prodotti* di riferimento tra quelli proposti;.
- indicando preferenze sui *mercati* di riferimento, UE ed Extra UE, confermando i mercati curati da Pugliapromozione o proponendone di nuovi per le attività di promozione;
- esprimendo i propri *segmenti* specifici di mercato (target di riferimento) scegliendo tra quelli proposti.

I risultati della profilazione di tutti gli iscritti al DMS definiranno meglio l'offerta turistica pugliese, suggerendo a Pugliapromozione spunti per la promozione e la comunicazione della Puglia, sempre più vicina alla realtà.

Pugliapromozione utilizzerà la piattaforma del DMS quale proprio sito internet istituzionale per la raccolta delle manifestazioni di interesse delle imprese del sistema turistico a partecipare alle azioni di promozione e comunicazione turistica, quali:

- fiere ed eventi business to business;
- road show ed eventi di promozione business to consumer;
- educational tour e fam trips;
- realizzazione di strumenti di comunicazione on-line (inclusa la presenza sul portale turistico regionale, newsletter, canali social) e off-line (annuario strutture ricettive, cataloghi di prodotto, campagne pubblicitarie etc).

La pubblicità delle manifestazioni di interesse attraverso il DMS consente a tutti gli operatori iscritti la possibilità di partecipare a tali azioni attraverso varie modalità, incluso il co-marketing, quali ad esempio:

- accreditarsi a fiere, eventi e road-show, prenotare spazi personalizzati all'interno degli eventi, ricevere servizi utili alla promo-commercializzazione BtoB;
- candidare la propria struttura all'ospitalità di educational, anche offrendo partecipazione in co-marketing;
- proporre educational nuovi, oltre a quelli già previsti;
- profilare la propria azienda e promuovere i propri servizi sul portale turistico regionale e sui cataloghi;
- utilizzare una eventuale piattaforma di e-booking regionale, appoggiata sul DMS.

In questo modo, oltre a gestire in prima persona la promozione della propria struttura, amplificata dal potere contrattuale,

gestionale e organizzativo di un'agenzia regionale, gli operatori contribuiscono alle scelte strategiche di Pugliapromozione, motivandone la partecipazione a fiere di settore, la promozione specifica di prodotti più o meno forti, l'organizzazione di educational e attività promozionali rivolti a segmenti specifici.

Il DMS fornisce, mediante la sezione Ricerca Operatori, un vero e proprio catalogo dell'offerta: è possibile salvare e stampare elenchi di strutture, di intermediari, di operatori di servizi turistici, o anche schede singole complete di foto, mappa, informazioni sui servizi, sulla ricettività e sulle attività di promozione. Questo strumento è utile per gli addetti di Pugliapromozione, ma anche per tour operator, agenzie viaggio ed esperti del settore.

### **Cosa fa Pugliapromozione**

Pugliapromozione si occupa della gestione del DMS mediante:

- la pubblicazione degli strumenti di promozione (calendario fiere, eventi, educational, etc) che ha valore di avvisi per la raccolta di manifestazioni di interesse
- l'integrazione delle informazioni utili alla completezza della ricostruzione dell'offerta turistica
- la registrazione e la validazione delle iscrizioni
- il caricamento dei contenuti iniziali e delle attività di promozione
- la raccolta delle informazioni derivanti dalla profilazione degli operatori
- la raccolta delle adesioni e degli accreditamenti per gli eventi

### **Verifica adesioni:**

Gli uffici di Pugliapromozione provvedono a verificare le istanze di adesione e, in caso positivo, ad accreditare le strutture richiedenti, anche attraverso l'intervento di InnovaPuglia. In caso di istanze non corrette, provvedono a risolvere le incongruenze, coinvolgendo i titolari delle strutture. Per categorie di operatori diversi dalle strutture ricettive, Pugliapromozione può avvalersi della collaborazione di enti e organismi di governance di altre filiere (ad es: Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Distretti produttivi, etc).

### **Attività a carico di InnovaPuglia**

#### **Gestione adesioni**

La società in house InnovaPuglia S.p.A., che ha competenza in materia di sistema informatico, ha il compito di supportare gli uffici di Pugliapromozione nella gestione dell'accredimento delle strutture.



### **Chi può partecipare**

Il Consorzio Teatro Pubblico Pugliese utilizzerà la piattaforma di Puglia Events, quale parte integrante del SIR-Tur, per la raccolta delle manifestazioni di interesse delle imprese o degli Enti che organizzano eventi in Puglia (cultura, sport, tradizione, enogastronomia, spettacolo, etc) per l'adesione al sistema pubblico di promozione degli eventi regionali (cartellone unico). Gli eventi presenti sul portale possono essere caricati da utenti di diversa tipologia (organizzatori diretti, proprietari della location o individui) nonché direttamente dalla redazione di Puglia Events. Chiunque può creare o segnalare un evento, come evento proprio o semplicemente se ne è a conoscenza: per farlo, è sufficiente registrarsi ed accedere alla propria area riservata. Gli eventi segnalati dagli utenti singoli sono visualizzati in homepage in coda agli eventi ufficiali e in un box dedicato alle segnalazioni.

Si iscrive come "Persona" un qualsiasi utente della rete, che intende entrare nella community di Puglia Events. La registrazione può avvenire anche utilizzando i dati di Facebook. L'utente registrato può segnalare e gestire eventi di cui è a conoscenza, seguendo la procedura di inserimento eventi.

Si iscrive come "Organizzatore" un operatore di qualsiasi categoria (associazioni, imprese, enti pubblici, organismi religiosi, consorzi, fondazioni) che organizza e vuole promuovere su pugliaevents.it un proprio evento che:

- sia classificabile in una delle seguenti categorie: cinema, musica, teatro e danza, business e fiere, sport e ambiente, enogastronomia, tradizione, intrattenimento, arte e cultura;
- si svolge in Puglia.

Sul sito Pugliaevents sono riportate le modalità, criteri e tempistica per la raccolta delle adesioni e per la pubblicazione delle informazioni inserite. Teatro Pubblico Pugliese svolge attività redazionale e di pianificazione della comunicazione del cartellone regionale degli eventi (Puglia Events), verificando, aggiornando e integrando le informazioni raccolte dal sistema telematico.

### **Cosa si può fare attraverso pugliaevents**

Ad ogni evento, singolo o rassegna, viene dedicata una singola pagina con informazioni, fotografie, link e possibilità di condividere tutto via mail o sui principali social network (facebook e twitter). Ad ogni evento viene associato automaticamente una URL singola: [www.pugliaevents.it/nome-dell-evento](http://www.pugliaevents.it/nome-dell-evento). In questo modo ogni evento ha un link univoco relativo alla propria pagina sul portale ufficiale della Regione.

Grazie alla presenza sul portale, in maniera totalmente gratuita, gli eventi hanno visibilità a livello regionale, nazionale ed

internazionale e hanno la possibilità di rientrare nelle comunicazioni ufficiali Puglia Events attraverso:

- newsletter agli utenti registrati al portale,
- canali social (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube),
- campagne pubblicitarie online e offline.

Dalla propria area riservata è possibile tenere traccia degli eventi preferiti, con la possibilità di essere avvisato due giorni prima dell'evento salvato. Inoltre, è presente una sezione dedicata all'iscrizione alla newsletter ufficiale scegliendo la linea editoriale preferita, tra le singole province e tutta la Puglia. Scrivendo alla Redazione come giornalista e/o editor su web, è possibile iscriversi ad una newsletter settimanale di tutti gli eventi pugliesi.

#### **Gestione del sistema informativo degli eventi (Puglia Events)**

Il personale incaricato della Regione o da Teatro Pubblico Pugliese, con competenze in Turismo e Cultura,

- riceve, verifica e archivia i dati e i moduli ricevuti per l'iscrizione al portale, validando la registrazione e inviando -automaticamente- le credenziali di accesso;
  - monitora gli eventi inseriti dagli utenti, verificandone correttezza e validità e traducendo la descrizione in inglese, prima di approvarli per la pubblicazione on line;
  - seleziona gli eventi *big* da promuovere in maniera intensiva e da usare per la promozione unitaria del prodotto *eventi e intrattenimento*.
-