

La presente deliberazione viene affissa il 23 NOV. 2009 all'Albo Pretorio per rimanervi 15 giorni



PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale n. 638 del 17 NOV. 2009

Oggetto: Approvazione Accordo Programmatico tra Provincia di Benevento, Regione Campania, Province di Na-Av-Ce-Sa, Unioncamere Campania e Isnart.

L'anno duemilanove il giorno diecisette del mese di NOVEMBRE

presso la Rocca dei Rettori si è riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

Prof. Ing.	Aniello	CIMITILE	- Presidente	_____
Ing.	Antonio	BARBIERI	- Vice Presidente	ASSENTE
Dott.	Gianluca	ACETO	- Assessore	_____
Ing.	Giovanni Vito	BELLO	- Assessore	_____
Avv.	Giovanni Angelo Mosè	BOZZI	- Assessore	_____
Ing.	Carlo	FALATO	- Assessore	ASSENTE
Dott.	Nunzio	PACIFICO	- Assessore	_____
Dr.ssa.	Annachiara	PALMIERI	- Assessore	_____
Geom.	Carmine	VALENTINO	- Assessore	_____

Con la partecipazione del Segretario Generale Dr. Claudio UCCELLETTI _____

Su proposta del Presidente Prof. Ing. Aniello Cimitile _____

RELAZIONE

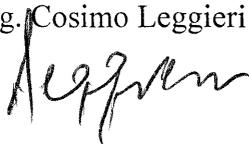
La Regione Campania, con deliberazione n. 1371 del 28.08.2008, ha approvato le linee di indirizzo per l'attuazione delle attività afferenti agli obiettivi Operativi 1.9, 1.11, 1.12 dell'Obiettivo Specifico 1d dell'Asse 1.

Nella citata deliberazione, si stabilisce di programmare "azioni volte all'innalzamento della qualità dei servizi al turista, quali la diffusione di innovazioni tecnologiche negli uffici di informazione turistica per il miglioramento degli standard di accesso e di fruibilità dei servizi di prenotazione on line e per il rafforzamento dell'offerta in rete, l'utilizzo di strumenti avanzati per la verifica della customer satisfaction, l'adozione della "Carta dei servizi al turista", l'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali, la promozione di Protocolli di qualità per l'utilizzo di materiali ecosostenibili.

In attuazione alla citata deliberazione, la Regione Campania, le Province di Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno, L'Unioncamere Campania e l'Isnat (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.a) hanno stipulato un accordo Programmatico che offre la possibilità della reciproca collaborazione tesa ad incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania, attraverso l'adozione dei marchi "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania";

L'allegato Accordo Programmatico, composto da 13 articoli, ha una durata triennale e prevede, a livello Regionale, l'istituzione di un "Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità" per l'adeguamento del disciplinare "Ospitalità Italiana" e la definizione del disciplinare "Ospitalità Campania", a livello provinciale, la costituzione di Commissioni di Valutazioni Provinciali che avranno lo scopo di informare le imprese turistiche in merito allo sviluppo del progetto e deliberare il rilascio del marchio "Ospitalità Campania" che è condizione per l'accesso delle PMI ai successivi bandi per la riqualificazione e l'innovazione delle strutture turistiche.

Il Responsabile U.O.
Rag. Cosimo Leggieri



Il Responsabile del Servizio
Dr. Luigi Insogna



Preso atto della relazione, il sottoscritto Dirigente esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Li _____

Il Dirigente
Settore Attività Culturali, Artistiche, Turismo e Sport
(dr.ssa Pierina Martinelli)

LA GIUNTA

Su relazione e proposta del Presidente

A voti unanimi

DELIBERA

PRENDERE ATTO dell'allegato Accordo Programmatico con il quale la Regione Campania ha stabilito di programmare "azioni volte all'innalzamento della qualità dei servizi al turista;

APPROVARE l'allegato Accordo Programmatico, composto da 13 articoli, debitamente sottoscritto dai rappresentati della Regione Campania, delle Province di Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno, dell'Unioncamere Campania e dell'Isnart (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.a);

TRASMETTERE la presente delibera al Dirigente del Settore Attività Culturali, Artistiche, Turismo e Sport per tutti gli adempimenti consequenziali di competenza;

DARE alla presente immediata esecutività.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Claudio UCCELLETTI)

IL PRESIDENTE
(Prof. Ing. Arnello CIMITILE)

N. 827 Registro Pubblicazione

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T. U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267

BENEVENTO 23 NOV. 2009

IL MESSO

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Claudio UCCELLETTI)

La suesesa deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data 23 NOV. 2009 e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n.267

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T. U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rilievi nei termini di legge.

li 29 DIC. 2009

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

IL SEGRETARIO GENERALE
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 il giorno 04 DIC. 2009

Dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D. Lgs.vo 18.8.2000, n.267).

Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art.134, comma 3, D.Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).

E' stata revocata con atto n. _____ del _____

Benevento, li 29 DIC. 2009

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dr.ssa Patrizia TARANTO)

Copia per

SETTORE ATT. PULT. ART. TUR. SPORT ¹⁷²² ₂₆₋₁₁₋₀₉ prot.n. _____

SETTORE _____ il _____ prot.n. _____

SETTORE _____ il _____ prot. n. _____

Revisori dei Conti il _____ prot. n. _____

Nucleo di Valutazione il _____ prot. n. _____

Conferenza dei Capigruppo il _____ prot.n. _____

PROTOCOLLO D'INTESA

- **La Regione Campania**, nella persona dell'Assessore al Turismo;
- **L'Unioncamere Campania**, in nome e per conto delle **Camere di Commercio di Avellino, Benevento, Caserta, Napoli e Salerno**, nella persona del Presidente;
- **Le Province di Napoli, Avellino, Benevento, Caserta e Salerno** nelle persone degli **Assessori al Turismo**.
- **L'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.A.**, società consortile delle Camere di Commercio d'Italia (da ora in avanti ISNART), nella persona del Consigliere Delegato per il Marchio di Qualità;

Premesso che:

- la Regione Campania con deliberazione n. 1371 del 28 agosto 2008 – pubblicata sul B.U.R.C n. 38 del 22 settembre 2008, ha programmato azioni finalizzate all'innalzamento della qualità dei servizi al turista, attraverso l'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali e la promozione di Protocolli di qualità:
- il sistema camerale italiano ha sviluppato attraverso la società "in house" Isnart S.c.p.A. il progetto marchio di qualità "Ospitalità Italiana" volto a verificare e certificare il livello di qualità dei servizi delle strutture turistiche del comparto ricettivo, ristorativo e dei servizi al turismo;
- Il marchio di qualità Ospitalità Italiana, concepito all'interno del sistema camerale alla fine degli anni '90, si inquadra tra le

h. m.
el
qr
\$ joo
llll
ly
el

attribuzioni previste per le Camere di Commercio dall'articolo 2 comma 1 e 2 della Legge 580/93; detta procedura è estesa a livello nazionale a 18 regioni e 75 province. Per la sua attuazione sono già stati stipulati protocolli di intesa e/o accordi di programma tra le Unioncamere Regionali e le Amministrazioni Regionali di Piemonte, Marche, Emilia Romagna, Lombardia e Puglia.

Stipulano il seguente accordo:

Articolo 1

Ambito di operatività

Con la presente intesa le parti definiscono le modalità della reciproca collaborazione tesa a incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania attraverso l'adozione dei marchi "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania".

Articolo 2

Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità

E' istituito presso l'Assessorato al Turismo della Regione Campania un "Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità" per l'adeguamento del disciplinare "Ospitalità Italiana" e la definizione del disciplinare "Ospitalità Campania".

Il gruppo di lavoro è nominato con Decreto dell'Assessore al Turismo della Regione Campania ed è costituito da:

- un dirigente e due funzionari dell'Assessorato al Turismo della Regione Campania;

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, several smaller initials, and a signature at the bottom.

- il Presidente o il direttore dell'Unioncamere Campania e due delegati;
- un dirigente o funzionario per Provincia, designato dall'Assessore Provinciale al Turismo¹ al fine di garantire un più stretto coordinamento tra l'attività del Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità e l'attività delle Commissioni attuatrici, di cui al successivo articolo 4;
- un rappresentante della società ISNART ScpA;
- con funzione consultiva tre rappresentanti designati unitariamente dalle confederazioni regionali maggiormente rappresentative a livello territoriale;

Il Gruppo di lavoro Turismo Qualità ha durata triennale avendo competenza in merito alla redazione, all'aggiornamento ed all'interpretazione del disciplinare "Ospitalità Italiana" già in uso.

Articolo 3

Disciplinare "Ospitalità Campania"

La Regione Campania riconosce il disciplinare nazionale "Ospitalità Italiana" sviluppato dal sistema camerale per la certificazione delle strutture turistiche e già implementato nelle singole province dalle rispettive Camere di Commercio.

Il Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità nel redigere il disciplinare "Ospitalità Campania" ha facoltà di apportare integrazioni al

¹ Con l'istituzione dei Sistemi Turistici Locali (STL) di cui alla Legge 135/2001, i rappresentanti delle province saranno sostituiti dai rappresentanti degli STL.

h. pu.
 W
 er
 \$
 fll
 LNV
 dl
 pu

Disciplinare "Ospitalità Italiana" purché non in contrasto con gli standard nazionali.

A partire dalla data del presente accordo, le Parti convengono che negli attestati da consegnarsi alle strutture turistiche della Regione Campania deve essere esplicitamente evidenziato il marchio "Ospitalità Campania" in aggiunta a quelli esistenti.

Il disciplinare "Ospitalità Campania", entro 30 giorni dalla sua definizione ad opera del Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità, deve essere presentato al competente Settore "Strutture Ricettive e Infrastrutture Turistiche" della Giunta Regionale per l'approvazione.

Articolo 4

Commissioni di Valutazione Provinciali

Allo scopo di informare le imprese turistiche in merito allo sviluppo del progetto e deliberare il rilascio del marchio "Ospitalità Campania" si costituiscono le Commissioni di Valutazione Provinciali, sulla scorta di quelle già presenti presso le Camere di Commercio della Regione Campania,

Le suddette Commissioni saranno composte da:

- il Presidente della Camera di Commercio o suo delegato;
- il rappresentante della Provincia nominato in seno al Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità;
- un rappresentante della confederazione maggiormente rappresentativa a livello provinciale ex legge 580/1993 e successive modifiche;
- un rappresentante delle associazioni di consumatori maggiormente

b.m.
EW

✓

✶

fluc

LAV

de

AW

rappresentativa a livello provinciale ex legge 580/1993 e successive modifiche ;

- un rappresentante di ISNART ScpA.

Le Commissioni hanno una durata corrispondente a quella triennale del presente protocollo.

Articolo 5

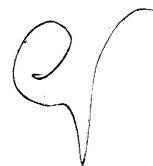
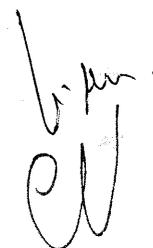
Candidatura delle strutture turistiche

Al fine di garantire a tutte le strutture turistiche presenti sul territorio regionale libero accesso al rilascio del marchio "Ospitalità Campania", Unioncamere, su indicazione del Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità, attiva una o più manifestazioni di interesse "a sportello" per il periodo oggetto della programmazione 2007-2013. Lo schema di manifestazione di interesse deve essere approvato dalla Regione.

Per strutture turistiche ci si riferisce a tutte le aziende appartenenti al comparto alberghiero ed extralberghiero (inclusi eventualmente gli stabilimenti balneari ed i servizi SPA e benessere) iscritte nei registri delle Camere di Commercio nonché i Bed & Breakfast, purchè iscritti ai registri delle Camere di Commercio.

Le manifestazioni di interesse devono essere inviate o presentate all'Ufficio Promozione della Camere di Commercio dove ha sede l'unità locale soggetta a valutazione.

Le candidature vengono ammesse a valutazione dalla Commissione di Valutazione Provinciale ove la struttura turistica risulti in regola con le autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'attività per la quale si richiede il riconoscimento del marchio, nonché con i pagamenti dei



diritti camerali. La manifestazione di interesse deve, in ogni caso essere coerente con le attività dichiarate e riportate nell'archivio camerale.

Articolo 6

Valutazione delle strutture turistiche

Unioncamere Campania riceve trimestralmente dalle Commissioni di Valutazione Provinciali l'elenco delle candidature ammesse ed effettua, per il tramite di ISNART, le visite di valutazione e di controllo programmandole nel rispetto del regolamento "Ospitalità Italiana" pubblicato sul sito www.10q.it. L'elenco delle candidature dovrà essere trasmesso, contestualmente, anche alla Regione.

Periodicamente, le Commissioni di Valutazione Provinciali, preso atto del risultato delle visite di valutazione e di controllo effettuate, deliberano la concessione del marchio "Ospitalità Campania". I risultati di queste decisioni devono essere comunicati agli interessati, con apposita lettera personalizzata, e alla Regione.

Viene istituita con Decreto dell'Assessore al Turismo della Regione Campania una Commissione di Garanzia con il compito di assicurare l'uniforme applicazione dei criteri previsti dal disciplinare anche attraverso un controllo permanente degli atti prodotti. A tale Commissione le imprese possono inoltrare richiesta di riesame avverso il diniego alla concessione del marchio. E' facoltà della Commissione di Garanzia annullare, con atto motivato, in tutto o in parte, le decisioni delle Commissioni provinciali, invitandole a pronunciarsi nuovamente in linea con i succitati criteri. La

Luca
EU

Q

SS

fell

com

de

AD

Commissione di Garanzia è composta da un rappresentante per la Regione Campania, uno per UnionCamere ed uno infine per Isnart ScpA.

Articolo 7

Visite

Le Commissioni di Valutazione Provinciali stilano un programma di visite di controllo personalizzato in base alla valutazione ottenuta dalla singola struttura turistica, a cadenza massima annuale.

Le visite di valutazione e di controllo della Commissione di valutazione possono essere:

- visite standard: di durata massima di 2 ore, realizzate senza preavviso e previa qualificazione del valutatore al momento iniziale della visita;
- visite "mystery guest": di durata complessiva corrispondente alla fruizione del servizio presso la struttura turistica, realizzate senza preavviso e con qualificazione del valutatore al termine della visita.

Articolo 8

Finanziamenti alle strutture turistiche

Al fine di incentivare la qualificazione delle strutture turistiche della Regione Campania, il possesso e la validità del marchio "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania" è condizione per l'accesso delle PMI ai successivi bandi per la riqualificazione e l'innovazione delle strutture turistiche.

La Regione può richiedere visite ispettive alle Commissioni di

C. M. -
CW

QV

SG

Jelle

CON

bz

AW

Valutazione Provinciali indipendentemente dal piano di verifiche di cui all'articolo 7.

Articolo 9

Promozione

Le parti convengono che i marchi "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania" devono essere opportunamente promossi al fine di incentivare le strutture a raggiungere gli standard minimi richiesti dal disciplinare.

A tal fine, il sistema camerale campano si impegna ad inserire il marchio "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania", ove possibile, nelle campagne di comunicazione già in atto e, comunque, in quelle di futura programmazione.

Analogamente, la Regione Campania si impegna ad inserire il marchio "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania", ove possibile nelle campagne di comunicazione istituzionale già in atto e, comunque, in quelle di futura programmazione dell'Assessorato al Turismo.

Articolo 10

Disponibilità finanziarie

Le risorse finanziarie necessarie al funzionamento del presente accordo sono messe a disposizione dal sistema camerale e dalla Regione.

Al funzionamento del Gruppo di Lavoro Turismo Qualità provvederanno le singole amministrazioni per quanto di propria

h. m.
AI

er

gg

ful

2014

de

ru

competenza.

Il Sistema Camerale provvederà al funzionamento delle Commissioni Provinciali, per quanto di propria competenza, alle attività di consegna degli attestati e alla quota di promozione nazionale del marchio "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania".

A carico della Regione Campania, a valere sul P.O. F.E.S.R. 2007/2013, obiettivo operativo 1.11 azione c), grava l'onere economico per i propri rappresentanti nominati all'interno del gruppo di lavoro e della commissione di garanzia.

La Regione provvede, altresì, a corrispondere a UnionCamere - con le risorse a valere sul medesimo obiettivo operativo 1.11 azione c) - le spese di funzionamento di cui all'allegato piano operativo presentato da UnionCamere, comprensivo della congruità finanziaria, e parte integrante del presente protocollo.

Articolo 11

Modifiche

Eventuali modifiche al piano operativo, qui allegato e parte integrante del presente protocollo, su richiesta di UnionCamere dovranno essere approvate dal responsabile dell'obiettivo operativo 1.11 azione c) del P.O. Campania F.E.S.R. 2007/2013.

Articolo 12

Rendicontazione

Le spese per le azioni indicate nel presente protocollo devono essere rendicontate trimestralmente alla Regione da Unioncamere con le

*for
EW*

Q

SS

fell

cor

ke

ru

modalità previste dal P.O. F.E.S.R. 2007/2013.

Articolo 13

Durata

Il presente Protocollo d'Intesa ha durata triennale ed è fatto salvo il diritto delle parti di recesso con preavviso di almeno 120 giorni.

Napoli,

Regione Campania



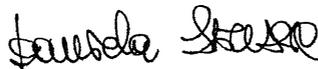
Provincia di Avellino



Provincia di Benevento



Provincia di Caserta



Provincia di Napoli



Provincia di Salerno



Unioncamere Campania

ISNART ScpA

