

## AII. A)

### ORGANIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INFORMAZIONE TURISTICA NEL PARCO NAZIONALE DEI MONTI SIBILLINI

#### PROGRAMMA OPERATIVO - ANNO 2020

Il presente programma è redatto secondo le linee guida per l'intervento ORGANIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INFORMAZIONE TURISTICA NEL PARCO NAZIONALE DEI MONTI SIBILLINI, approvate con DCD 5 del 29.03.2016, e successivamente modificate con DCD n. 9/2017, e le determinazioni di cui alla deliberazione del Consiglio Direttivo n. 5 del 11.02.2020. Il programma individua le modalità operative di gestione dei servizi e delle strutture di accoglienza e informazione turistica del territorio del Parco Nazionale dei Monti Sibillini per l'anno 2020 e nel periodo delle festività natalizie 2020/2021.

#### 1. Obiettivi

- Garantire, per quanto compatibile con la disponibilità di strutture adeguate, i servizi di informazione e accoglienza turistica nel territorio del Parco.
- Assicurare al Parco e ai suoi Comuni adeguati servizi di informazione e di accoglienza turistica anche nella fase di emergenza post sisma .

#### 2. Individuazione dei Centri

L'individuazione dei Centri è stata effettuata sulla base della disponibilità da parte dei Comuni titolari dei Centri e punti informativi individuati con DCD n. 10 del 29.03.2016, come adeguati con DCD n. 5 del 11.02.2020 riportati nell'elenco seguente. Sono contrassegnati con un asterisco \* i Centri che prestano servizio informativo in strutture alternative. Con DCD n.5/2020 è stato individuato come ulteriore centro il Centro Visite di Pieve Torina ed è stata disposta la riattivazione del Punto informativo di Castelluccio.

CENTRO	DOVE
Pievebovigliana Musei*	Valformace
Centro Visita del camoscio appenninico*	Fiastra
Museo del Paesaggio*	Amandola
Museo della Sibilla	Montemonaco
Complesso Museale P. Leopardi*	Montefortino
Casa del Parco*	Norcia
Museo della carbonaie e Casa farfalle*	Cessapalombo
Centro Visita il Mulino	Preci
Centro Visita del cervo*	Castelsantangelo sul Nera
Centro Tematico sul Chirocefalo a Foce	Foce di Montemonaco
Centro Tematico di Castelluccio*	Castelluccio di Norcia
Palazzetto Branconi*	Montegallo
Punto informativo di Visso	Visso
Punto informativo di Pieve Torina	Pieve Torina

#### 1. Servizi erogati dai centri

I Comuni provvedono all'individuazione di un soggetto gestore dei Centri che è tenuto ad avvalersi, per l'espletamento dei servizi, di operatori qualificati con conoscenza della lingua inglese e in possesso di requisiti comprovanti la conoscenza del territorio del Parco del suo sistema di fruizione. Gli operatori individuati dovranno obbligatoriamente partecipare ad appositi corsi della durata massima di 3 giorni, organizzati dal Parco con proprio personale dipendente, volti a far acquisire ai partecipanti ulteriori conoscenze sul Parco, anche in relazione al mutato contesto a causa del sisma.

I servizi da erogare sono riconducibili alle seguenti tipologie:

- a) servizi di informazione e promozione del territorio
- b) servizi di rete con gli altri centri e con altre strutture di informazione turistica

1 - Servizi di promozione del territorio		
1	Azioni	Attività
A	Servizi di valorizzazione del territorio e dei servizi offerti dagli operatori turistici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erogazione di servizi informativi aggiornati agli utenti, con particolare riferimento alle strutture ricettive (alberghi, agriturismi, BB, campeggi, ecc...) e di ristorazione presenti nel territorio.</li> <li>2. Reperimento di informazioni e di materiale informativo sulle caratteristiche del territorio e sulle manifestazioni ed attività programmate per il periodo estivo.</li> </ol>
B	Servizi di informazione ai visitatori sulle modalità e opportunità di fruizione del territorio dei Sibillini nonché sulle attività che possono essere svolte nell'area protetta con particolare riferimento alla fruizione del sistema dei sentieri del Parco Nazionale dei Monti Sibillini ed alle limitazioni conseguenti gli eventi sismici (Grande Anello dei Sibillini, Grande Via del Parco, Grande Anello in Mountain Bike (Mountain Bike); sentieri escursionistici segnalati; sentieri natura; percorsi storici.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risposta alle richieste di informazione pervenute alla casella di posta elettronica del centro.</li> <li>2. Erogazione del servizio Previsioni Meteo anche tramite esposizione giornaliera di bollettini.</li> <li>3. Erogazione del servizio di messa a disposizione degli orari dei mezzi pubblici di trasporto locale e verso i principali nodi di accesso al territorio del Parco (stazioni ferroviarie e centri provinciali)</li> <li>4. Reperimento di informazioni e di materiale informativo sulle modalità di fruizione del territorio (es. status percorsi e sentieri). E' in particolare necessaria la messa a disposizione, per la consultazione, di tutte le pubblicazioni del Parco con particolare riferimento alle diverse Guide turistiche del Parco ed alla Carta dei Sentieri, oltre che i 15 Quaderni Scientifico-Divulgativi.</li> <li>5. Vendita (ove consentito dalla normativa vigente) e/o distribuzione di pubblicazioni del Parco e altre case editrici specializzate nel settore, (guide naturalistiche, turistiche, carte topografiche ...) utili ad una corretta fruizione del territorio.</li> </ol>
C	Servizi di informazione riguardo le regole di comportamento da tenere con particolare riferimento alla disciplina contenuta nelle leggi in vigore e nei regolamenti del Parco.	<p>Erogazione di servizi informativi con particolare riferimento alle seguenti disposizioni del Parco:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misure di conservazione dei Siti Natura 2000 e delle aree di particolare interesse paesistico-ambientale e turistico-ricreativo.</li> <li>2. Disciplinare sull'uso dei fuochi all'aperto nel Parco Nazionale dei Monti Sibillini.</li> <li>3. Disciplinare per lo svolgimento di attività sportive ed escursionistiche e di manifestazioni motoristiche nel territorio del Parco Nazionale dei Monti Sibillini.</li> <li>3. Norme sulla conduzione dei cani</li> </ol>
D	Servizi di informazione riguardo il patrimonio storico, artistico, culturale, architettonico, peculiarità, usi e tradizioni dei Comuni.	<p>Vendita, compatibilmente con la normativa di settore vigente, e/o distribuzione di pubblicazioni utili ad una migliore conoscenza del patrimonio del territorio di riferimento edito dal Parco e/o dagli enti locali e da altri soggetti attendibili e pubblicamente riconosciuti.</p>

E	Servizio di vendita dei prodotti rientranti nella rete commerciale del Parco. I prezzi di vendita al pubblico sono fissati dal Parco e dal <i>licenziatario</i> .	Vendita, compatibilmente con la normativa di settore vigente, dei prodotti rientranti nella rete commerciale del Parco.
F	Servizi di monitoraggio dell'utenza	<ol style="list-style-type: none"> <li>Somministrazione di almeno 50 questionari, forniti dal Parco, volti a delineare il profilo degli utenti e del loro grado di soddisfazione.</li> <li>Elaborazione dei dati sulle affluenze turistiche presso il Centro utilizzando il sistema SIGEVI.</li> <li>Tenuta di un registro presenze cartaceo.</li> </ol>
<b>2 - Servizi di organizzazione delle attività collegate al Centro</b>		
<b>2</b>	<b>Azioni</b>	<b>Attività</b>
A	Gestione della biglietteria e dei sistemi e/o apparecchiature tecnologiche e/o meccaniche eventualmente presenti nel CENTRO	
<b>3 - Servizi di rete con il sistema dei Centri Visita, dei Musei e dei Punti informativi del Parco e L'Ente Parco</b>		
<b>2</b>	<b>Azioni</b>	<b>Attività</b>
A	Scambio di informazioni costante con il Parco, gli enti locali, gli altri CENTRI del Parco e Punti informativi al fine di aggiornare le informazioni riguardanti iniziative, eventi, disservizi, orari di apertura, o altre notizie di rilievo	<p>Principale strumento di comunicazione è la posta elettronica con la quale dovranno essere comunicate al Parco, agli altri Centri e agli enti locali le principali informazioni inerenti il Centro, le iniziative in corso, gli eventi di rilievo, i disservizi, le criticità. Le principali azioni, anche se non esaustive sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Servizi di informazione sulle attività e i servizi offerti dagli altri Centri del Parco e dalle Guide del Parco.</li> <li>Predisposizione, in rete con il Parco e con i soggetti gestori degli altri Centri, di un cartello informativo (visibile anche all'esterno) con gli orari di apertura e i recapiti telefonici degli altri Centri del Parco.</li> <li>Collaborazione costante con il Parco e il Comune per la segnalazione di eventuali disservizi, aggiornamenti delle pagine web, manifestazioni, eventi.</li> <li>Inserimento nel sistema " Oracolo Sibilla" delle manifestazioni ed eventi che si svolgono nel territorio di competenza</li> </ol>
B	Attivazione della casella di posta elettronica personalizzata e fornita dal Parco.	Gestione quotidiana della casella di posta elettronica compresa la risposta alle informazioni turistiche da rendere entro due giorni dalla richiesta.
<b>4 - Servizi di rete con altre strutture di informazione turistica</b>		
A	Collaborazione con eventuali altri sportelli informativi presenti nel territorio comunale (pro-loco, info-point, IAT...)	Attività utili ad attivare collaborazioni volte ad una maggiore efficacia delle iniziative di valorizzazione e promozione del territorio.
<b>5- Gestione ecosostenibile</b>		
A	Il CENTRO/PUNTO INFORMATIVO rappresenta un esempio concreto di gestione eco-sostenibile. Esso pertanto è promotore di tale messaggio sia nei confronti dei fornitori sia con gli utenti.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Attività finalizzate al risparmio energetico e alla gestione sostenibile.</li> <li>Adozione di misure volte a diminuire l'impatto ambientale del Centro (per esempio: uso di carta ecologica e/o riciclata, l'utilizzo di fonti di energia a basso consumo, la raccolta differenziata).</li> </ol>

#### 4. Periodo di attivazione dei Centri e dei punti informativi

Il periodo di apertura dei centri è differenziato in base al fabbisogno del servizio a sua volta determinato sulla base della quantità e distribuzione dei flussi turistici nelle aree in cui sono ubicati i centri e della quantità e distribuzione degli utenti registrata nei centri stessi negli anni precedenti.

Il periodo minimo previsto di attivazione dei Centri, con apertura non continuativa, è il seguente:

- luglio - ottobre 2019
- periodo delle festività natalizie (ove possibile e/o ritenuto opportuno)
- aperture in periodi differenti in relazione a iniziative e manifestazioni organizzate nel Comune per i quali è previsto afflusso di persone.

Programma di apertura Centri Visita, Tematici e Musei nel Parco anno 2020			
CENTRO	DOVE	giorni di apertura minimi	cofinanziamento Parco
Pievebovigliana Musei*	Pievebovigliana	46	€ 5.500,00
Centro Visita del camoscio appenninico*	Fiastra	46	€ 5.500,00
Museo del Paesaggio*	Amandola	46	€ 5.500,00
Museo della Sibilla	Montemonaco	35	€ 4.250,00
Complesso Museale P. Leopardi*	Montefortino	46	€ 5.500,00
Casa del Parco*	Norcia	35	€ 4.250,00
Museo della carbonaie e Casa farfalle*	Cessapalombo	46	€ 5.500,00
Centro Visita il Mulino	Preci	46	€ 5.500,00
Centro Visita del cervo*	Castelsantangelo sul Nera	46	€ 5.500,00
Palazzetto Branconi*	Montegallo	46	€ 5.500,00
Visso	Visso	46	€ 5.500,00
Pieve Torina	Pieve Torina	46	€ 5.500,00
Centro Tematico sul Chirocefalo a Foce	Foce di Montemonaco	35	€ 4.250,00
Centro Tematico Castelluccio	Castelluccio di Norcia	35	€ 4.250,00

#### 5. Gestione

I Comuni, quali enti proprietari delle strutture, provvedono all'individuazione di un soggetto gestore dei Centri che è tenuto ad avvalersi, per l'espletamento dei servizi, di operatori qualificati con conoscenza della lingua inglese e in possesso di requisiti comprovanti la conoscenza del territorio del Parco del suo sistema di fruizione. Gli operatori individuati dovranno obbligatoriamente partecipare ad appositi corsi della durata massima di 5 giorni, qualora vengano organizzati dal Parco, con proprio personale dipendente, volti a far acquisire agli operatori ulteriori conoscenze sul Parco e a sviluppare l'integrazione del sistema dell'informazione e dell'accoglienza.

I Comuni sono tenuti a comunicare al Parco, attraverso l'apposita modulistica loro fornita, le informazioni relative all'affidamento della gestione del Centro, nonché i dati del soggetto gestore individuato, i nominativi degli operatori di gestione e le loro qualifiche in attinenza al precedente punto a) nonché il programma di apertura e delle attività programmate nel centro, di cui al precedente punto 3.

## 6. Finanziamento

Il costo di gestione dei servizi informativi prestati da ciascun Centro è interamente finanziato dal Parco, entro l'importo massimo predeterminato. Il Comune garantisce e assicura la copertura di tutte le spese connesse alla gestione della struttura.

Il cofinanziamento del Parco viene calcolato in base al servizio di apertura realmente prestato e sul costo effettivo di gestione, così come risultante dai relativi affidamenti. Il cofinanziamento non sarà erogato ove non sia garantita la professionalità degli operatori secondo i requisiti di cui al precedente punto 5.

La liquidazione del cofinanziamento avverrà a seguito di rendicontazione da parte dei Comuni da rendersi su apposita modulistica che verrà predisposta dal Parco.

## 7. Accettazione del cofinanziamento

L'accettazione del cofinanziamento dovrà essere espressamente comunicata dal Comune attraverso l'invio al Parco della scheda allegata (All. 1) debitamente compilata.

## 8. Misurazione dei risultati

Per la misurazione dei risultati ottenuti in merito alle azioni e attività di cui al precedente punto 3 sono individuati i seguenti indicatori di risultato:

1 - servizi di promozione del territorio	n. degli utenti che hanno usufruito del servizio informativo (come risultanti dal sistema SICEVI) n. strutture ricettive contattate n. enti locali contattati n. iniziative attivate n. partecipanti alle iniziative organizzate n. pubblicazioni del Parco vendute n. di gadget a marchio Parco venduti (per tipologia) n. reclami n. dei questionari somministrati
2 - Servizi di organizzazione delle attività collegate al Centro	n. degli utenti che hanno visitato il Centro (biglietti staccati, ove previsto un biglietto di ingresso o altro servizio a pagamento)
3 - Servizi di rete con il sistema dei Centri Visita e dei Musei del Parco e/o con altre strutture di informazione turistica	n. risposte a richieste di informazioni evase per e-mail n. reclami n. altre strutture coinvolte nel servizio di accoglienza n. attività realizzate congiuntamente
5 Servizi di gestione ecosostenibile	n. delle azioni attivate per il risparmio energetico n. di azioni attivate per la riduzione dell'impatto ambientale

**AII. B)**  
**SCHEDA DATI DEL CENTRO VISITA/PUNTO INFORMATIVO DI \_\_\_\_\_**

**Nominativo e recapiti del responsabile del procedimento a cui rivolgersi per eventuali informazioni e/o chiarimenti:** \_\_\_\_\_, tel \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PROCEDURA PER AFFIDAMENTO SERVIZI	
Estremi della delibera di approvazione del programma	Atto di GE o CC n. _____ del _____
Quota cofinanziamento del Comune, se prevista	_____ (____%)
Estremi atto di aggiudicazione	n. _____ del _____
Importo di affidamento (al netto dell'IVA)	€ _____
Durata del contratto	Dal _____ al _____

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'IMPRESA AFFIDATARIA	
Denominazione	
Indirizzo, telefono, fax, e-mail (dell'impresa)	

INFORMAZIONI RELATIVE AL CENTRO		
Nominativi degli operatori di gestione e relativa qualifica attestante il possesso dei requisiti di cui al punto 5. del programma	1) _____ (nome e cognome)	1) _____ (qualifica)
	2) _____ (nome e cognome)	2) _____ (qualifica)
	..) _____ (nome e cognome)	..) _____ (qualifica)
Telefono del Centro		
Calendario delle aperture	MESE	giorni
Orari di apertura	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	
	dalle ore _____ alle ore _____ e dalle ore _____ alle ore _____	

**Luogo e data**

**Firma**