

PITER TERRES MONVISO
PS4 – Terres Monviso – T(o)UR
 Turismo internazionale | Tourisme International

Azione 3.2
Modello di gestione delle Porte di Valle

Sommario

PREMESSA.....	2
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
SEZIONE 1 - LA STRUTTURA.....	4
1.A - LE STRUTTURE EDILIZIE.....	4
1.B - GLI SPAZI ESTERNI.....	4
1.C - GLI ARREDI ESTERNI.....	5
1.D - GLI INTERNI E GLI ARREDI.....	5
1.E - GLI ESPOSITORI.....	6
SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI.....	7
2.A - I SERVIZI DI BASE.....	7
2.B - I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA.....	11
2.C - I SERVIZI COMPLEMENTARI.....	15
SEZIONE 3 - LA GESTIONE.....	17

PREMESSA

I partner italiani del progetto - Comune di Saluzzo e Camera di Commercio di Cuneo - ed i relativi soggetti attuatori, individuati nelle sei Unioni Montane del territorio di riferimento del PITER - Unione Montana Barge e Bagnolo, Unione Montana Valle Grana, Unione Montana Valle Maira, Unione Montana Valle Stura, Unione Montana Valli del Monviso, Unione Montana Valla Varaita - intendono garantire l'efficace funzionamento delle Porte di Valle che, al termine del progetto T(o)UR, caratterizzeranno la capacità di accoglienza del territorio e si porranno in stretto dialogo con l'area transfrontaliera nella costruzione di una rete attiva e dinamica.

Scopo del presente documento è, dunque, la definizione di un modello di gestione delle Porte di Valle che, condiviso e pianificato in maniera partecipata, fissi i caratteri amministrativi, gestionali e di accoglienza che dovranno caratterizzare le strutture in maniera univoca e coordinata: in tal modo le strutture potranno divenire effettivo punto di riferimento per il visitatore, agendo in modo armonico ed ampliando le opportunità fruibili che deriverebbero da gestioni disgiunte.

Il modello di gestione si inserisce in un più ampio quadro di finalità specifiche ed operative che il territorio intende perseguire:

- promuovere il rafforzamento della capacità di accoglienza del territorio e stimolare la tipicizzazione dell'offerta, qualificando un sistema informativo che divenga esso stesso un elemento caratterizzante dell'offerta turistica locale;
- dotare il sistema turistico del territorio di una maggiore visibilità e riconoscibilità, al fine di renderlo esportabile presso i mercati turistici esterni, definendolo come vero e proprio prodotto turistico che sappia integrare la fruibilità delle risorse e dei servizi offerti.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Modello di gestione delinea gli elementi che costituiscono la base per la creazione di una rete di Porte di Valle, guidando la realizzazione di interventi di adeguamento e/o miglioramento delle strutture individuate dalle Unioni Montane e dal Comune di Saluzzo e sostenendo la successiva fase di gestione delle stesse, al fine di trovare compiuta autonomia anche al termine del periodo di realizzazione del progetto T(o)UR.

Le indicazioni contenute nel presente documento si configurano come disciplinare prestazionale che esplicita i requisiti specifici cui le Porte di Valle devono adeguarsi nella realizzazione degli interventi di carattere materiale e nell'impostazione delle modalità di gestione.

Le indicazioni del presente Modello si rivolgono alle Unioni Montane titolari della realizzazione e del successivo funzionamento delle Porte di Valle, nonché agli operatori che saranno da queste individuate in qualità di soggetti gestori.

Le indicazioni fornite dal presente Modello di gestione devono essere interpretate in maniera coerente in base alla specifica localizzazione delle singole Porte di Valle, al fine di consentire il mantenimento e la

valorizzazione delle specificità proprie di ogni area valliva e del territorio della pianura saluzzese, seppur in uno spirito di coordinamento e collaborazione.

Sotto il profilo soggettivo, il sistema gestionale delineato considera e si organizza su tre livelli, a ciascuno dei quali corrispondono ruoli e responsabilità:



SEZIONE 1 - LA STRUTTURA

Nella presente sezione vengono approfonditi i requisiti propri delle Porte di Valle con particolare riguardo per le strutture edilizie, gli spazi esterni di pertinenza, gli arredi interni ed esterni, gli elementi decorativi ed informativi.

1.A - LE STRUTTURE EDILIZIE

- Deve essere posta particolare cura nella manutenzione dei fabbricati che ospitano le Porte di Valle; in particolare, compatibilmente con le caratteristiche proprie degli edifici prescelti, gli interventi di ristrutturazione eventualmente realizzati dovranno rispettare, laddove possibile, le tipologie costruttive tradizionali della zona e dovranno prevedere l'utilizzo di materiali di provenienza locale, al fine di minimizzare gli impatti ambientali e di valorizzare gli elementi di tipicità del territorio.
- Le operazioni di recupero e restauro delle strutture edilizie devono essere condotte nel rispetto dei Regolamenti vigenti, in conformità con le caratteristiche tipologico-strutturali locali e mediante l'utilizzo di materiali tipici della tradizione costruttiva dell'area. Utile riferimento, in tal senso, può essere individuato nelle indicazioni contenute nel Manuale adottato dal GAL Tradizione delle Terre Occitane ().
- Le decorazioni delle murature esterne devono essere in tinte unite tratte dalla tavolozza dei colori tipici delle architetture locali, nel rispetto dei regolamenti comunali vigenti e delle indicazioni contenute nel Manuale adottato dal GAL, in modo da risultare coerenti con il contesto architettonico e paesaggistico in cui si inseriscono.
- Gli infissi ed i serramenti esterni devono essere realizzati dove possibile in legno naturale con proporzioni analoghe a quelle tradizionali.

1.B - GLI SPAZI ESTERNI

- Deve essere posta particolare cura nella manutenzione degli spazi esterni di pertinenza dei fabbricati che ospitano le Porte di Valle, in modo da valorizzarne le relazioni con il contesto circostante e da evidenziare il significato di accoglienza che le strutture sono chiamate a svolgere, con riguardo soprattutto al comfort degli ospiti e alla gradevolezza e fruibilità degli spazi.
- La struttura deve rendere l'ambiente in cui è inserita piacevole e curato, accogliente e in grado di trasmettere l'idea di tradizione e tipicità, garantendo una illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni; nel caso di realizzazione di nuovi spazi verdi e/o rifacimento di quelli esistenti, deve essere privilegiato l'inserimento di varietà vegetali autoctone.
- L'area adibita a parcheggio per i turisti, ove esistente, deve essere facilmente accessibile e adeguatamente protetta.

- Eventuali dehors e gazebo devono essere realizzati con infrastruttura in legno e altri materiali tipici dell'architettura locale; è, in ogni caso, escluso l'utilizzo di strutture e/o elementi in plastica.

1.C - GLI ARREDI ESTERNI

- Ciascuna Porta di Valle dovrà aver cura di predisporre una adeguata segnaletica stradale che, nel rispetto della normativa del Codice della Strada vigente, consenta ai turisti di raggiungere e di individuare agevolmente la struttura.
- La struttura deve esporre all'esterno del fabbricato il logo che accomuna tutte le Porte di Valle. Tale logo è composto dal logo del Progetto Integrato Territoriale Terres Monviso - da utilizzarsi nel rispetto del Brand Manual predisposto - cui viene affiancato il lettering "Porta di Valle".

Il logo della Porta di Valle dovrà essere realizzato utilizzando un supporto permanente e dovrà essere posizionato nell'area più visibile per il pubblico.

- La struttura deve esporre all'esterno del fabbricato una targa permanente che indichi il sostegno finanziario dell'Unione Europea, in un luogo facilmente visibile al pubblico, così come previsto dal paragrafo 11.8 della Guida di Attuazione del Programma Alcotra. La targa dovrà specificare il nome del progetto, l'obiettivo principale, il logo Interreg ALCOTRA; queste informazioni devono occupare almeno il 25% della superficie del cartellone o della targa.
- La struttura deve esporre all'esterno del fabbricato un'insegna indicante il nome della struttura, da realizzarsi con materiale tipico del luogo e possibilmente su modelli compositivi tradizionali. L'insegna può essere illuminata con un apposito spot e deve prevedere un utilizzo dei materiali compatibile con le esigenze di visibilità e leggibilità. Sono da evitare insegne luminose, pannelli retroilluminati e scritte al neon.
- La struttura deve predisporre un'adeguata cartellonistica che fornisca agli utenti le informazioni corrette in merito alla struttura stessa ed alla sua fruibilità, con particolare riguardo ai seguenti contenuti:
 - orari di apertura e stagioni di attività,
 - riferimento al portale web del PITER Terres Monviso e del Progetto T(o)UR;
 - contatti (sito web e numero di telefono) dell'Unione Montana di riferimento;
 - contatti (sito web e numero di telefono) del soggetto gestore.
- Le informazioni suddette devono essere fornite su supporto rimovibile e costantemente aggiornabile (Es.: foglio di carta o cartoncino da apporre all'interno di una vetrina).

1.D - GLI INTERNI E GLI ARREDI

- Gli spazi interni della struttura devono essere arredati in sintonia con le caratteristiche tipologiche del luogo e devono essere illuminati e climatizzati in modo da creare un'atmosfera piacevole.

- Le decorazioni delle pareti devono essere preferibilmente in tinte unite tratte dalla tavolozza dei colori tipici delle architetture locali.
- Gli arredi delle strutture devono essere realizzati, prevalentemente e per quanto possibile, con foggia e materiali legati alla cultura locale; sono, in ogni caso, esclusi arredi in plastica.
- La pavimentazione, i complementi di arredo, le porte e i serramenti interni devono essere realizzati con foggia tradizionale e con materiali propri della tradizione locale. Anche in questo caso, è escluso l'utilizzo di materiali e elementi in plastica.
- Gli arredi e le decorazioni interne della struttura possono essere caratterizzate con preciso riferimento alle peculiarità proprie del territorio che ospita la Porta di Valle, dal punto di vista dei materiali utilizzati e delle forme compositive.
- Sono privilegiate soluzioni di allestimento (corpi illuminanti, ...) che, compatibilmente con le esigenze di comfort e di fruibilità degli spazi, favoriscano il risparmio energetico e la riduzione dei consumi.

1.E - GLI ESPOSITORI

- La Porta di Valle deve prevedere la predisposizione di spazi appositamente allestiti e arredati per:
 - l'esposizione di materiale promozionale e informativo inerente il territorio di riferimento del PITER (come dettagliato nella sezione 2.B)
 - la presentazione e la promozione dei prodotti di eccellenza eno-gastronomici e dell'artigianato locale (come dettagliato nella sezione 2.B).
- Per i suddetti prodotti possono essere previste, nel rispetto della normativa vigente, l'esposizione, la consultazione, la degustazione e la distribuzione.
- Gli espositori per la presentazione dei prodotti tipici e del materiale informativo devono essere realizzati, prevalentemente e nel rispetto delle esigenze di loro funzionalità, con foggia e materiali tipici del territorio; è, in ogni caso, escluso l'impiego di espositori in plastica.
- Gli espositori devono essere collocati in posizione e ad altezza opportune, in modo da essere facilmente accessibili. Gli stessi possono essere affissi a muro come scaffale pensile.
- La struttura deve prevedere di esporre, nell'ambito di tali spazi espositivi, una mappa cartacea, elaborata nell'ambito del Progetto CoCo - Coordinamento e Comunicazione del PITER, riportante l'area di riferimento del Piano.

SEZIONE 2 - I SERVIZI OFFERTI

Nella presente sezione vengono forniti i requisiti di dettaglio relativi ai servizi che le Porte di Valle devono mettere a disposizione dell'utenza turistica.

I SERVIZI DI BASE e i SERVIZI TURISTICI sono previsti come obbligatori per tutte le Porte di valle, al fine di garantire un'offerta unitaria ed una capacità di accoglienza uniforme e riconoscibile.

I servizi complementari possono invece essere attivati a discrezione delle Amministrazioni cui ciascuna Porta di Valle fa riferimento e/o dei soggetti gestori individuati dalle Amministrazioni stesse, in funzione delle caratteristiche peculiari del territorio in cui ciascuna struttura si inserisce e delle tipologie di utenza che ne caratterizzano la fruizione.

2.A - I SERVIZI DI BASE

- Le Porte di Valle devono disporre dell'attrezzatura informatica e tecnologica necessaria all'erogazione dei SERVIZI TURISTICI e devono agevolare gli utenti nel suo utilizzo diretto e/o assistito

Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- garantire la predisposizione di postazioni internet e, ove possibile, l'installazione di una rete wireless, in modo da consentire all'utenza di fruire di sistemi di contatto in linea con le moderne tecnologie; le postazioni internet prevedono almeno un PC connesso alla rete, con funzione dedicata (non impiegato, cioè, per attività di segreteria e, comunque, in uso ordinario al gestore)	- le postazioni internet e la rete devono essere messe a disposizione degli utenti gratuitamente - il gestore deve, inoltre, assicurare all'utenza la possibilità di utilizzo dei supporti di segreteria interni (fax, fotocopiatrice, stampante, ...); gli eventuali costi di riproduzione (fotocopie, stampe) possono essere posti a carico degli utenti
- diffondere e veicolare informazioni turistiche e di servizio con modalità di tipo telematico (sito internet, canali social)	- contribuire all'aggiornamento e alla gestione dei canali telematici di diffusione delle informazioni, con modalità concordate con l'Amministrazione responsabile
	- offrire all'utenza la possibilità di utilizzare qualsiasi sistema di pagamento oggi in uso (anche in relazione ai servizi complementari); qualora, per ragioni di natura tecnica, tali strumenti non possano essere utilizzati, il soggetto gestore si impegna a darne preventiva comunicazione all'utenza, in tutte le forme in cui ciò sia possibile (strumenti promozionali, sito internet, locali aziendali, ...)

- Le Porte di Valle devono disporre di locali adeguatamente attrezzati per l'accoglienza di gruppi, a disposizione della Rete T(o)UR e degli operatori locali, per l'organizzazione di presentazioni, piccoli eventi, conferenze e videoconferenze.

Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- garantire la disponibilità, presso la struttura individuata, di un locale con dimensioni e caratteristiche idonee e curarne l'allestimento almeno con le seguenti dotazioni: - n.ro 1 tavolo da conferenze di dimensioni medie - n.ro 60 sedie - apparati per la videoproiezione -	- il locale deve essere mantenuto in condizioni di pulizia e di decoro adeguati alle funzioni che deve svolgere - il gestore deve assicurare l'utilizzo gratuito dei locali da parte delle Rete "TERRES MONVISO" per un numero minimo di 10 giornate / anno, per lo svolgimento di iniziative di interesse pubblico, di modo tale che le Porte di Valle possano diventare il luogo immagine nel quale il territorio presenta al pubblico il proprio sistema di offerta turistica - il gestore deve fornire supporto organizzativo alla Rete "TERRES MONVISO" nello svolgimento delle iniziative di cui sopra - il gestore deve consentire l'utilizzo del locale da parte dei soggetti terzi (pubblici e privati), con modalità e canoni di utilizzo orario concordati con l'Amministrazione responsabile e approvati da quest'ultima

- Le Porte di Valle devono operare in rete e mantenere attive forme di condivisione e di collaborazione reciproca e con gli operatori del territorio

Ruolo e obblighi della Rete "TERRES MONVISO"	Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- condividere dati e informazioni - concordare obiettivi e azioni di promozione - programmare in modo congiunto l'organizzazione e/o la partecipazione a eventi (fiere, manifestazioni, mercatini, ...) - programmare un calendario di eventi condiviso	- collaborare con la Rete per la raccolta, la diffusione e la veicolazione dei dati in proprio possesso - partecipare alle azioni di promozione e agli eventi definiti dalla Rete, secondo le modalità concordate - coordinare gli <i>stakeholder</i> del settore turistico sul territorio di rispettivo riferimento per la realizzazione degli obiettivi di promozione territoriale definiti dalla Rete - mettere a disposizione dei gestori designati i contatti necessari allo svolgimento dei servizi a questi richiesti - condividere con la Rete le	Il gestore di ciascuna Porta di Valle deve collaborare e fornire supporto operativo alla Rete e all'Amministrazione Responsabile; in particolare deve: - partecipare all'implementazione dei dati e delle informazioni - partecipare alle attività di confronto periodico organizzate dalla Rete - fornire supporto operativo nella partecipazione a fiere e manifestazioni organizzate dagli ente della Rete o alle quali questi ultimi intendono partecipare; il supporto prevede la disponibilità di una persona per almeno 6 giornate / anno, con compiti di <i>front office</i> turistico (i costi per l'organizzazione e/o la

	attività di comunicazione	partecipazione agli eventi e i costi di trasferta delle persone rese disponibili dal gestore saranno a carico degli enti della Rete) - mantenere un contatto costante con gli Animatori territoriali individuati dell'ambito del progetto T(o)UR, al fine di fornire ad essi informazioni sempre aggiornate sul proprio territorio di riferimento e di acquisire le informazioni sulle altre aree transfrontaliere di riferimento del PITER - fornire all'Amministrazione responsabile tutte le informazioni che dovranno essere riportate, per tramite del Comune di Saluzzo capofila, sul portale web del progetto T(o)UR; le informazioni minime riguardano: ▪ modalità di contatto con la struttura (indirizzo, numero telefonico, indirizzo di posta elettronica, ecc.) ▪ notizie circa i servizi complementari a disposizione dell'utenza turistica
- organizzare un'azione di profilazione dell'utenza: presso ciascuna Porta di Valle dovrà essere a disposizione degli utenti una scheda per la rilevazione sistematica di questi ultimi (origine, motivazioni della visita, contatti per l'eventuale inserimento in mailing list, ...)	- conservare le schede raccolte in ciascuna Porta di Valle e condividerne i dati con la Rete	- somministrare le schede agli utenti - raccogliere le schede compilate e trasmetterle all'Amministrazione Responsabile - creare <i>mailing list</i> per la divulgazione di informazioni e notizie sul territorio e sugli eventi/iniziative in questo organizzate
- organizzare un'azione di <i>customer care</i> : presso ciascuna Porta di Valle dovrà essere a disposizione degli utenti un questionario di gradimento dell'offerta turistica (da compilare in forma anonima)	- conservare i questionari raccolti in ciascuna Porta di Valle e condividerne i dati con la Rete	- somministrare i questionari agli utenti - raccogliere i questionari compilati e trasmetterli all'Amministrazione Responsabile - raccogliere i <i>feed back</i> (suggerimenti, segnalazioni, proposte critiche) degli utenti e trasmetterli all'Amministrazione Responsabile

- Le Porte di Valle devono garantire livelli di servizio uniformi

Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- concordare con la Rete i periodi di attività e gli orari minimi di apertura al pubblico delle Porte di Valle e le loro eventuali revisioni - inserire gli impegni minimi di apertura della struttura negli accordi che disciplinano il rapporto con il gestore designato, verificandone il rispetto	- rispettare i periodi di attività e gli orari minimi di apertura al pubblico contenuti negli accordi con l'Amministrazione responsabile - fornire all'utenza una compiuta informazione in merito ai periodi di attività e agli orari di apertura attraverso tutte le forme di comunicazione di cui dispone (sito internet, cartellonistica esterna, ecc.) - dare tempestiva notizia delle eventuali variazioni straordinarie
Con riguardo all'apertura al pubblico ○ le Porte di Valle devono assicurare un periodo di apertura al pubblico di indicativamente almeno 1900 ore circa annuali (38 ore settimanali per 50 settimane l'anno) ○ è ammessa la possibilità di concordare con le Amministrazioni responsabili e con la Rete "TERRES MONVISO" un'intensificazione degli orari di apertura nei periodi di maggiore afflusso e una conseguente riduzione nei cosiddetti periodi di bassa stagione, privilegiando comunque: - il presidio dei fine settimana: deve essere garantita l'apertura in entrambe le giornate di sabato e domenica - l'apertura in occasione di manifestazioni e eventi sul territorio ○ il calendario di apertura e le fasce orarie del servizio devono essere definite annualmente, con un accordo tra la Rete, l'Amministrazione Responsabile competente per territorio e il relativo gestore designato.	
- concordare con la Rete requisiti e competenze del personale adibito ai SERVIZI DI BASE e ai SERVIZI TURISTICI delle Porte di Valle - inserire il dettaglio dei requisiti richiesti al gestore designato negli accordi che disciplinano il rapporto con quest'ultimo	- assicurare la disponibilità presso le Porte di Valle del personale in possesso dei requisiti e delle competenze richiesti dall'Amministrazione Responsabile - mantenere un confronto costante con l'Amministrazione responsabile in merito all'erogazione dei servizi - garantire, per quanto possibile, continuità del personale adibito all'erogazione dei servizi, comunicandone il/i nominativo/i e segnalando eventuali variazioni, comunque con professionalità di pari livello - sostituire eventuale personale assente, in modo da non provocare carenze o inadempienze tali da pregiudicare l'efficacia dei servizi erogati - partecipare ad iniziative di formazione promosse dai partner del progetto T(o)UR, al fine di migliorare le competenze del

	personale dedicato al servizio e di implementare le potenzialità della Porta di Valle
Con riguardo al personale adibito ai SERVIZI DI BASE e ai SERVIZI TURISTICI delle Porte di Valle ○ presso le Porte di Valle deve essere assicurata la presenza di almeno 1 addetto all'informazione/assistenza dei turisti per tutta la durata dell'orario di apertura ○ il personale di cui sopra deve essere dotato dei necessari requisiti di professionalità e di esperienza nell'erogazione di informazioni al pubblico; in particolare, deve: - essere in possesso almeno di diploma di scuola media secondaria di secondo grado - essere in grado di sostenere una conversazione e di dimostrare la comprensione orale (comprensione della lingua parlata) almeno nelle seguenti lingue straniere: inglese e francese; con riguardo alla lingua inglese, deve dimostrare anche: comprensione scritta (comprensione di elaborati scritti); produzione scritta (abilità nella comunicazione scritta) - saper operare con strumenti informatici e telematici - possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio Terres Monviso, sulle sue attrattive turistiche, sulle peculiarità storico-culturali, paesaggistico-ambientali e produttive - possedere buona capacità relazionale con il pubblico, sia al telefono che di persona	

- Le Porte di Valle devono adottare e promuovere soluzioni gestionali ambientalmente sostenibili

Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- predisporre, per quanto possibile, soluzioni impiantistiche che favoriscano il contenimento dei consumi delle risorse naturali - non utilizzare elementi in plastica nell'allestimento della struttura (si veda la precedente Sezione 1)	Il gestore deve adottare e, per quanto possibile, far adottare agli utenti comportamenti responsabili, che prevedano: - la limitazione del consumo idrico ed energetico - l'utilizzo di materiali eco-compatibili e la progressiva eliminazione di utilizzo della plastica, sia negli elementi di arredo che nei materiali di consumo - l'organizzazione di sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti

2.B - I SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

- Le Porte di Valle devono disporre di spazi appositamente allestiti (come dettagliato nella sezione 1.E) per l'esposizione di materiale promozionale ed informativo inerente il territorio di riferimento, al fine di rendere quest'ultimo pienamente fruibile da parte dell'utenza e di consentire una compiuta diffusione della conoscenza delle peculiarità locali.

Ruolo e obblighi della Rete "TERRES MONVISO"	Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- mettere a disposizione delle	- coordinare la raccolta del materiale informativo e promozionale,	Il gestore deve: - ritirare il materiale di

Porte di Valle il materiale promozionale e informativo (al momento di avvio di ciascuna struttura e, poi, in occasione delle eventuali revisioni, aggiornamenti e implementazioni)	fungendo da interfaccia con le altre Amministrazioni responsabili - mettere a disposizione dei gestori i contatti necessari con gli enti e i servizi, di carattere locale e sovra locale, che curano la predisposizione di materiale promozionale, in modo che il gestore stesso possa concordarne l'acquisizione per la successiva esposizione	promozione dalla rete e dagli enti che compongono il sistema di promozione Terres Monviso - esporre il materiale che gli viene fornito dalla Rete, dall'Amministrazione responsabile e dagli altri soggetti da questa indicati - sollecitare l'integrazione del materiale, in caso di suo esaurimento - mantenere in ordine il materiale esposto
--	--	---

Con riguardo al materiale da rendere disponibile in esposizione, consultazione e distribuzione gratuita presso le Porte di Valle, questo comprende:

- materiale promozionale ed informativo predisposto, nell'ambito dei progetti del PITER *Terres Monviso*, dai partner dei progetti stessi
- altro materiale promozionale predisposto o a disposizione degli Enti che aderiscono al PITER stesso o che sono compresi nell'area di suo riferimento
- pubblicazioni riguardanti il sistema turistico del territorio transfrontaliero
- guide del territorio in formato cartaceo o su supporto multimediale (CD o DVD)
- mappe degli itinerari escursionistici e cicloturistici percorribili
- calendari degli eventi e delle manifestazioni in programma
- pubblicazioni specifiche sui luoghi di visita, sulle produzioni artigianali ed enogastronomiche locali di eccellenza, sui servizi turistici offerti sul territorio
- pubblicazioni sui servizi di pubblica utilità disponibili sul territorio (orari del servizio di trasporto pubblico locale, localizzazione della farmacia più prossima o dell'ufficio postale, ecc.)

Il materiale di cui sopra deve provenire dagli enti della Rete o, comunque, deve essere da questi validato.

Presso le Porte di Valle può essere esposto e distribuito anche materiale proveniente da operatori privati e/o non validato; in questo caso, deve essere collocato in posizione separata, in modo che sia evidente la natura pubblicitaria di quest'ultimo e la mancanza di qualsiasi forma di coinvolgimento degli enti nella sua distribuzione e nelle prestazioni cui esso si riferisce.

- Le Porte di Valle devono svolgere attività di *front office* turistico

Ruolo e obblighi della Rete "TERRES MONVISO"	Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- condividere le informazioni di interesse turistico che si ritiene utile / opportuno vengano erogate dalle Porte di Valle	- trasmettere, con tempestività, al gestore designato le informazioni in suo possesso inerenti temi di interesse turistico	Il gestore deve: - fornire all'utenza informazioni specifiche sugli operatori turistici del territorio e sulle differenti tipologie di servizi offerti dagli stessi, su tutte le attrazioni e sui servizi per i turisti disponibili, operando in collaborazione con gli enti pubblici e con i soggetti privati che erogano tali servizi e/o che fungono da

		intermediazione per la loro fruizione - fornire assistenza ai turisti per il reperimento delle informazioni di loro interesse, utilizzando il materiale in suo possesso o accedendo alle banche dati e ai canali informativi esistenti, attraverso le postazioni internet disponibili - assicurare piena imparzialità e neutralità nella diffusione delle informazioni, perseguendo la valorizzazione turistica del territorio e di tutte le organizzazioni pubbliche e private che operano in tale ambito Per le informazioni di dettaglio di cui il soggetto gestore non è in possesso, dovranno essere forniti all'utente i riferimenti diretti dei soggetti presso i quali tali informazioni possono essere reperite (es. alberghi, ristoranti, guide professioniste che operano nel territorio, ...)
- concordare un programma di azioni di sensibilizzazione e di comunicazione da organizzare nelle Porte di Valle	- organizzare, in collaborazione con la Rete, azioni di sensibilizzazione e comunicazione rivolte ai turisti, in merito alle proposte di visita fruibili nel territorio transfrontaliero del PITER (localizzazione di risorse storico-architettoniche, culturali, sportive e naturalistiche, orari di apertura dei beni, orari e tratte dei mezzi di trasporto pubblico, calendario degli eventi in programma, ...)	partecipare, con funzioni propositive oltre che operative, alle azioni di sensibilizzazione e di comunicazione organizzate dalla Rete e dall'Amministrazione responsabile
Le informazioni disponibili nelle Porte di Valle devono riferirsi indicativamente alle seguenti tematiche: ○ ricettività alberghiera ed extra-alberghiera ○ ristorazione, gastronomia e prodotti tipici ○ mobilità e trasporti ○ percorsi e itinerari di visita ○ calendario eventi ○ arte, cultura e ambiente ○ sport e divertimento		

- informazioni utili alla generale fruizione del territorio

- Le Porte di Valle devono prevedere la predisposizione di spazi dedicati (come dettagliato nella sezione 1.E) alla promozione dei prodotti di eccellenza eno-gastronomici, dell'artigianato locale e all'editoria di settore e oggettistica, al fine di diffondere la conoscenza dei prodotti stessi e di consentire all'utenza di recarsi direttamente presso l'azienda produttrice per l'acquisto. La selezione dei prodotti da esporre deve avvenire con procedure di evidenza pubblica, in modo che siano chiare la tipologia e le caratteristiche degli stessi e che siano rese note ai produttori le modalità di accesso a tali vetrine territoriali. La fornitura dei prodotti alle Porte di Valle è responsabilità dei produttori.

L'eventuale attività di commercializzazione dei suddetti prodotti non è considerata caratteristica del modello di gestione delle Porte di Valle, ma può essere autonomamente esercitata dai gestori designati, nel quadro dei rapporti di concessione attivati dalle Amministrazioni responsabili, senza relazione con i contenuti e con lo sviluppo del progetto T(o)UR e, comunque, nel rispetto della normativa vigente.

In coerenza con le peculiarità specifiche del territorio di riferimento, la struttura può prevedere l'esposizione di:

- oggetti di artigianato tipico;
- prodotti tipici locali confezionati (a titolo di esempio non esaustivo: bottiglie di vino, barattoli di marmellata, ecc.);
- prodotti editoriali e oggettistica (a titolo esemplificativo: libri, guide, maglie, gadget, giochi, ecc.).

Per ciascun prodotto esposto deve essere fornita l'indicazione del produttore di origine, della localizzazione di quest'ultimo, della presenza o meno del servizio di vendita diretta, dei giorni e degli orari in cui tale servizio è disponibile.

- Le Porte di Valle devono svolgere attività di *back office* turistico

Ruolo e obblighi della Rete "TERRES MONVISO"	Ruolo e obblighi delle Amministrazioni Responsabili	Obblighi e requisiti dei gestori designati
- garantire il raccordo tra le diverse Porte di Valle, in modo che sia assicurata la gestione coordinata del servizio - attivare iniziative progettuali, attività di ricerca fondi, <i>partnership</i> e collaborazioni per assicurare la predisposizione e l'aggiornamento di materiali, strumenti e eventi promozionali relativi al sistema turistico del territorio	- collaborare con la Rete per lo sviluppo delle iniziative progettuali e per la predisposizione e l'aggiornamento di materiali, strumenti e eventi promozionali	Il gestore deve collaborare con l'Amministrazione Responsabile per: - la raccolta e l'organizzazione delle informazioni da veicolare attraverso le iniziative e i canali promozionali attivati dalla Rete - la creazione e l'aggiornamento di <i>mailing list</i> di utenti - la gestione di contatti su <i>social network</i> - l'elaborazione dei dati contenuti nelle schede di rilevazione e nei questionari compilati dagli utenti

- attivare iniziative progettuali, attività di ricerca fondi, <i>partnership</i> e collaborazioni per l'organizzazione del prodotto turistico locale	- collaborare con la Rete per lo sviluppo delle iniziative progettuali e per l'organizzazione del prodotto turistico locale	Il gestore deve collaborare con l'Amministrazione Responsabile per: - il confronto periodico con gli operatori turistici del territorio - l'interazione costante con questi ultimi; a tal fine, il gestore deve disporre di un elenco costantemente aggiornato, facendo riferimento agli elenchi ufficiali esistenti (es.: database predisposto dalla Camera di Commercio di Cuneo; <i>Database degli operatori del settore turistico</i>; dell'ATL del Cuneese, degli uffici turistici locali) - la formulazione di proposte turistiche - l'individuazione di circuiti turistici di area vasta per migliorare la diffusione del prodotto turistico locale - la creazione di sinergie operative con agenzie di viaggio e Tour Operator per la commercializzazione delle proposte elaborate La disponibilità, in capo al gestore designato, della qualifica di Tour Operator e/o l'evidenza di contatti intrattenuti con Tour Operator rappresenta un elemento di premialità nell'ambito della procedura di selezione del gestore stesso.
--	---	--

2.C - I SERVIZI COMPLEMENTARI

Si evidenziano di seguito, con elencazione a carattere non esaustivo, gli ulteriori servizi che le Amministrazioni responsabili e/o i soggetti gestori delle Porte di Valle possono scegliere di attivare, ad integrazione delle funzioni obbligatorie che sono chiamate ad assolvere, al fine di caratterizzare la propria capacità di offerta e di garantire la sostenibilità economica della struttura. Se e in quanto attivati, tali servizi devono essere esercitati nel rispetto della normativa vigente, in modo che siano chiari ruoli e responsabilità nella loro erogazione.

■ Servizi generali:

- Organizzazione e vendita di pacchetti di attività culturali e sportive (servizio di Tour Operator)	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato
--	--

- Organizzazione di pacchetti di soggiorno (servizio di Tour Operator)	gestore
--	---------

■ Servizi per le famiglie:

La struttura può predisporre e adeguatamente mantenere: - aree gioco per i bambini nell'ambito degli spazi esterni di pertinenza - spazi e locali gioco al coperto per l'intrattenimento dei più piccoli durante la stagione invernale e/o in caso di maltempo - aree dotate di fasciatoio, aree relax con forno a microonde, da destinarsi al cambio dei bambini o da riservare alle mamme per l'allattamento e/o per il riscaldamento dei pasti Tali aree devono essere convenientemente attrezzate, nonché custodite e protette in maniera opportuna.	- Servizio di significato pubblico - Erogazione gratuita - Allestimento: può essere realizzato dell'Amministrazione responsabile oppure dal gestore designato, in funzione delle condizioni che regoleranno il rapporto di concessione - Gestione a carico del privato gestore
La struttura può curare l'organizzazione di laboratori didattici aventi a tema i valori ambientali e/o le tradizioni storico-culturali o produttive tipiche del territorio (partecipazione ad una o più fasi di lavorazione di un prodotto; visita di luoghi storico-culturali o presso aziende produttive locali; esplorazione del territorio alla ricerca di erbe e piante aromatiche; esecuzione di una ricetta della tradizione locale; ...).	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato gestore

■ Servizi per l'utenza sportiva e culturale:

La struttura può garantire la possibilità per l'utenza di noleggiare attrezzature sportive durante tutto il corso dell'anno, in relazione alle possibilità di fruizione messe a disposizione nelle differenti aree del territorio (ad esempio biciclette, mountain bike, e-bike, attrezzatura per il fit-walking, sci, ciaspole), in forma diretta o attraverso accordi con soggetti attivi in ambito turistico e sportivo sul territorio. La struttura può allestire aree attrezzate per il ricovero e la manutenzione delle attrezzature disponibili al noleggio.	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato gestore
La struttura può predisporre: - locali di accoglienza e spogliatoi da mettere a disposizione dell'utenza sportiva - postazioni attrezzate per lo svolgimento di attività sportive all'aria aperta (campo da volley, campo di calcetto, piccole palestre di arrampicata, ...).	- Servizio di significato pubblico - Erogazione gratuita o a pagamento a seconda dei casi - Allestimento: può essere realizzato dell'Amministrazione responsabile oppure dal gestore designato, in funzione delle condizioni che regoleranno il rapporto di concessione

	- Gestione a carico del privato gestore
La struttura può proporre: - servizi di accompagnamento turistico, escursionistico, ciclo-escursionistico - servizi di <i>sherpa bus</i> e trasporto bagagli	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato gestore

- Servizi per l'utenza enogastronomica:

La struttura può organizzare eventi occasionali o periodici (eventualmente definendo una precisa calendarizzazione rispettosa degli andamenti stagionali produttivi) di degustazione dei prodotti di eccellenza locali	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato gestore
La struttura può predisporre spazi attrezzati all'interno dei quali ospitare lezioni e laboratori didattici curati e gestiti dalle imprese del territorio, aventi a tema le produzioni agro-alimentari tipiche locali	- Servizio di natura privata - Erogazione a pagamento - Allestimento e gestione a carico del privato gestore

SEZIONE 3 - LA GESTIONE

Secondo i contenuti del progetto T(o)UR e per gli obiettivi posti a base del suo sviluppo, l'attivazione delle Porte di Valle deve realizzare l'interesse delle comunità locali di essere promotori e artefici di un percorso di sviluppo turistico comune e condiviso, basato sull'integrazione delle risorse e degli operatori e sulla loro promozione secondo logiche di rete.

In questo senso, la natura stessa delle Porte di Valle richiede che il meccanismo di loro gestione si fondi su una collaborazione pubblico-privata ispirata ai principi di efficienza, trasparenza, correttezza, condivisione delle informazioni, reciproco rispetto ed equità.

Richiede, altresì, che siano prese in carico e rispettate le diverse condizioni (di fatto e di diritto) in essere sui territori e nelle Amministrazioni che attiveranno le Porte di Valle, permettendo l'applicazione di un modello comune che sia sufficientemente definito in modo che gli utenti che percepiscano l'unitarietà, ma anche abbastanza flessibile affinché tutti possano attuarlo.

Di seguito, sono richiamati gli elementi salienti della gestione:

- Le Porte di Valle sono realizzate in spazi di proprietà delle Amministrazioni responsabili o a loro concesse in uso e disponibilità e sono affidate alla gestione di operatori privati in possesso dei requisiti minimi descritti alle Sezioni precedenti. Gli eventuali lavori di ristrutturazione dei locali, le successive operazioni di manutenzione, la dotazione di arredi e attrezzature possono essere interamente assolti dall'Amministrazione responsabile, oppure possono essere poste, in tutto o (più verosimilmente) in parte, a carico del gestore designato, nell'ambito degli accordi formali che

regoleranno i rapporti con quest'ultimo. In tale seconda eventualità, le prescrizioni contenute nella precedente Sezione 1 devono essere opportunamente comunicate al gestore e rese vincolanti per lo stesso.

- I rapporti tra le pubbliche amministrazioni che affidano il servizio e i soggetti che ne garantiranno la gestione saranno regolati da accordi specifici, con l'indicazione di doveri, obblighi e responsabilità delle parti e con la definizione dei meccanismi di collaborazione alla base della *partnership*; tali accordi potranno formare oggetto:
 - della documentazione di selezione, qualora il soggetto gestore della Porta di Valle debba ancora essere individuato
 - di atti successivi, in tutti i casi in cui la procedura di selezione sia già stata effettuata e/o il gestore sia già stato individuato (nel caso in cui, ad esempio, si vada ad integrazione di un servizio già in essere).
- Le pubbliche amministrazioni di riferimento per ciascuna Porta di Valle devono individuare (o aver individuato) il soggetto gestore del servizio di Porta di Valle previsto dal progetto T(o)UR attraverso procedure di evidenza pubblica, nel rispetto della normativa vigente. La tipologia e le modalità di affidamento saranno a discrezione di ciascun ente, purché siano presi in carico i servizi di cui alla precedente Sezione 2 e siano garantiti, in capo al gestore individuato, i requisiti ivi previsti.
- Le Porte di Valle devono ispirarsi a modelli organizzativi che garantiscano la progressiva autonomia gestionale e finanziaria di queste ultime. Con tale finalità e in tale prospettiva, la definizione del rapporto con i gestori designati deve prevedere:
 - la copertura del costo di erogazione dei servizi definiti come obbligatori nella Sezione 2, da parte dell'Amministrazione Responsabile, per i primi 2 anni dell'erogazione stessa (€ 28.000), a fronte dell'impegno (garantito con penali), da parte del gestore designato, a mantenere attivi i servizi stessi almeno per ulteriori 5 anni, con costi interamente a proprio carico
 - per mettere il gestore nella condizione di dare copertura ai costi di cui sopra, l'Amministrazione responsabile deve riconoscere a quest'ultimo la possibilità di realizzare, organizzare e gestire, a proprio intero carico e costi, nei locali della Porta di Valle e fatti salvi gli obblighi di destinazione di questi ultimi (vedasi Sezione 2), attività ulteriori rispetto ai servizi obbligatori; con riguardo a queste ultime:
 - è opportuno che le attività siano "a gestione attiva", in modo da consentire al gestore di remunerare anche il personale adibito all'erogazione dei servizi obbligatori; gli introiti eventualmente derivati da tali attività esulano dal rapporto di concessione e sono, quindi, nella totale disponibilità e responsabilità del gestore
 - la natura delle attività che affiancheranno l'erogazione dei servizi obbligatori deve essere compatibile con questi ultimi e deve essere, il più possibile, complementare alla loro fruizione; premesso quanto già indicativamente segnalato alla precedente Sezione 2.C SERVIZI COMPLEMENTARI, tali attività possono riguardare il noleggio di attrezzature, l'accompagnamento turistico e i servizi di T.O., la somministrazione di alimenti e bevande, la produzione e/o la vendita di prodotti tipici, la vendita di prodotti di editoria turistica e di *merchandising* ecc.

- la disciplina dei rapporti tra gestore e amministrazione responsabile per lo svolgimento delle attività che non rientrano nei servizi obbligatori erogati dalle Porte di Valle può essere normata nei suoi requisiti di dettaglio contestualmente a questi ultimi oppure può essere lasciata alla libera organizzazione dei gestori; ciò in funzione degli spazi affidati (dimensioni e tipologia), delle dotazioni ivi presenti (es. linee produttive, attrezzature bar / ristorante, ...) delle finalità cui tende l'Amministrazione responsabile (ulteriori rispetto a quelle specifiche del progetto Alcotra.
- Il committente pubblico si riserva la facoltà di vietare la presentazione, l'esercizio e la commercializzazione di prodotti o servizi che possa ritenere non compatibili con il ruolo della Porta di Valle o comunque lesivo della propria immagine e decoro
- per lo svolgimento di qualunque attività, il gestore deve essere in possesso delle eventuali licenze di esercizio e delle autorizzazioni previste dalla legge, il cui reperimento sia a suo totale carico e responsabilità; le stesse devono essere disciplinate e gestite in modo tale che all'Amministrazione responsabile non possa essere imputata alcuna azione o omissione, anche in conseguenza dell'inosservanza parziale o totale di norme di legge
- lo svolgimento delle attività ulteriori rispetto ai servizi obbligatori affidati non può compromettere o limitare l'erogazione di questi ultimi.