

Allegato: A_ Avviso manifestazione di interesse

OGGETTO: Avviso esplorativo per l'acquisizione di manifestazioni di interesse alla gestione del SERVIZIO INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA dal 01/01/2027 al 31/12/2031.

In esecuzione della deliberazione della Giunta Comunale n. 187/2026 e della successiva determinazione in data odierna, tramite il presente Avviso pubblico esplorativo, il Comune di Certaldo intende procedere all'affidamento della gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica per il periodo dal 01/01/2027 al 31/12/2031.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente alla ricezione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione del maggior numero di soggetti potenzialmente interessati. Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara; si tratta di un'indagine conoscitiva finalizzata all'individuazione di soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di risultato, fiducia, accesso al mercato, non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di interrompere in qualsiasi momento ovvero di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il presente procedimento o di non dar seguito alla selezione per l'affidamento del servizio, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa o diritto di indennizzo.

1. Soggetti ammessi e requisiti di partecipazione

Possono partecipare alla manifestazione di interesse gli Enti del Terzo Settore (ETS) di cui al D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 (Codice del Terzo Settore), con particolare riferimento alle Associazioni di Promozione Sociale (APS) per le quali operano le disposizioni di cui agli artt. 56 e ss. del medesimo decreto.

I soggetti partecipanti dovranno possedere i seguenti requisiti:

- **Iscrizione al RUNTS:** Essere regolarmente iscritti da almeno 6 (sei) mesi al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** di cui all'art. 45 del D.Lgs. 117/2017 nelle sezioni pertinenti e non avere procedure di cancellazione in corso. L'iscrizione al RUNTS costituisce requisito essenziale e perentorio sia per la partecipazione, sia per la stipula della convenzione/contratto, sia per la successiva prosecuzione del rapporto negoziale.
- **Requisiti di moralità professionale e assenza di cause di esclusione:** I componenti degli organi sociali, i legali rappresentanti ed i soggetti dotati di poteri di rappresentanza, direzione o controllo non devono versare in alcuna delle cause di esclusione automatica o non automatica previste dagli **artt. 94, 95 e 98 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36** (Codice dei Contratti Pubblici). In particolare:
-

1. Assenza di condanne penali con sentenza definitiva o decreto penale irrevocabile per i reati specificamente indicati all'art. 94, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 (a titolo esemplificativo: delitti contro la PA, frode, riciclaggio, associazione a delinquere, eversione e terrorismo, sfruttamento del lavoro minorile e tratta di esseri umani);
2. Inesistenza di motivi di decadenza, sospensione o divieto previsti dall'art. 67 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 (Codice Antimafia) o di tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 84, comma 4, del medesimo decreto;
3. Inesistenza di sanzioni o misure interdittive che comportino il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione ai sensi della normativa vigente.

2. Oggetto dell'affidamento

L'affidamento ha per oggetto l'organizzazione e la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica in conformità con quanto disposto dalla **Legge Regionale Toscana 8 gennaio 2025, n. 61** ("*Nuovo Testo unico del sistema turistico regionale*") e dal relativo **Regolamento regionale di attuazione**, integrati dal Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 e s.m.i.) e dalle disposizioni vigenti in materia di banche dati e identificativi turistici.

Modalità di erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica

Il personale addetto deve fornire informazioni precise e dettagliate relative all'ambito di appartenenza sui servizi turistici, con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità.

Il personale addetto deve saper dare informazioni esaurienti sulle risorse storiche, architettoniche, artistiche e naturalistiche, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari, localizzazioni e accessibilità.

Il personale addetto deve offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella relativa compilazione.

In particolare, il personale addetto al servizio dovrà svolgere le seguenti attività:

- **Informazione e accoglienza qualificata ai visitatori:** supporto e orientamento all'utenza, supporto nell'utilizzo di attrezzature multimediali e tecnologiche (totem, tablet, web-app), supporto alle visite guidate, prenotazioni per il turismo scolastico e di gruppo, distribuzione di materiale promozionale pubblicitario ed informativo, rilevazione dei dati statistici sul movimento turistico e sul profilo dei visitatori (in raccordo con i sistemi informativi regionali), rilevazione della *customer satisfaction*, partecipazione a tavoli di lavoro territoriali e fiere di settore.
- **Turismo scolastico:** elaborazione e gestione di itinerari e proposte educativo-didattiche, comprensive della predisposizione di supporto grafico ed informativo secondo i *brand book* e le direttive dell'Amministrazione Comunale.
- **Promozione territoriale integrata e digitale:** promozione dei beni e degli eventi comunali anche tramite social network ed ecosistema digitale, in stretta sinergia con la Gestione Associata del Turismo della Comunità d'Ambito territoriale, la rete del Sistema Museale diffuso dell'Empolese Valdelsa e le piattaforme di promozione regionale (*Ecosistema Digitale del Turismo*).

Il personale addetto deve frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana, nonché sulla governance del turismo regionale e l'accoglienza, organizzati dalle Comunità di ambito turistico, dalle associazioni rappresentanti degli enti locali, dalla Regione e dalle agenzie regionali. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore dell'ufficio.

Il personale addetto deve possedere almeno il diploma di scuola media superiore, deve saper operare con gli strumenti informatici e telematici e possedere la conoscenza almeno di livello B1, ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese, giapponese.

3. Durata della convenzione

Il servizio avrà la durata di 5 (cinque) anni, con decorrenza dal **01/01/2027** e termine al **31/12/2031**.

4. Orari e sedi di svolgimento

Le prestazioni dovranno essere garantite con le seguenti modalità:

1. Sedi in Certaldo Alto (n. 2 punti info):

- **Periodo Estivo (1° aprile – 31 ottobre):** Apertura tutti i giorni con orario 10:00 – 13:00 e 14:30 – 19:00.
- **Periodo Invernale (1° novembre – 31 marzo):** Apertura il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 16:30; sabato e domenica dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30. Giorno di chiusura settimanale: martedì.
- **Sede Certaldo Basso** nei locali della stazione ferroviaria o altro immobile individuato dall'Amministrazione Comunale, ma solo se vi saranno le condizioni necessarie: apertura per almeno n. 20 ore settimanali dal lunedì al sabato, secondo articolazione oraria da concordare preventivamente con l'Amministrazione.

Qualora una festività coincida con il giorno di chiusura del martedì, dovrà essere garantita l'apertura straordinaria del servizio, concordando il relativo recupero orario con la struttura comunale competente. Ulteriori attività ed aperture straordinarie in occasione di manifestazioni ed eventi dovranno essere concordate preventivamente.

5. Gestione del servizio ed adempimenti

Il soggetto affidatario dovrà garantire il rispetto dei contratti collettivi di lavoro (ove applicabili al personale impiegato) e dotarsi preventivamente di idonea **polizza assicurativa RCT/RCO** (Responsabilità Civile verso Terzi ed Infortuni) con un massimale adeguato a coprire eventuali danni causati a persone, cose o locali comunali durante lo svolgimento delle attività.

6. Modalità e termine di presentazione della manifestazione di interesse

La manifestazione di interesse dovrà pervenire, a pena di esclusione, entro e non oltre le **ore 12:00 del giorno 27.10.2026**.

La domanda dovrà essere redatta preferibilmente sulla scorta del modello allegato al presente avviso, sottoscritta con **firma digitale** dal legale rappresentante dell'Ente ed inviata esclusivamente a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo:

comune.certaldo@postacert.toscana.it

Il termine sopra indicato ha carattere perentorio e tassativo.

7. Selezione dei soggetti da invitare

Saranno invitati a presentare la successiva offerta/progetto tutti i soggetti idonei che avranno regolarmente presentato manifestazione di interesse nei termini e con le modalità previste dal presente avviso.

8. Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dai partecipanti saranno raccolti e trattati dal Comune di Certaldo nel rispetto delle disposizioni del **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e del **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196** (Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D.Lgs. 101/2018), esclusivamente per le finalità legate alla gestione della presente procedura e per l'eventuale successiva stipula e gestione della convenzione/contratto.

9. Responsabile del Procedimento

Il Responsabile del Procedimento (oppure *Responsabile Unico del Progetto - RUP* ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023) è la **Dott.ssa Cinzia Salvadori**, Responsabile del Settore Servizi alla Persona del Comune di Certaldo.

10. Altre indicazioni

Il presente avviso, avente natura meramente esplorativa ed informativa, non vincola in alcun modo l'Amministrazione Comunale e non genera nei soggetti richiedenti alcun diritto, aspettativa o interesse legittimo al successivo affidamento del servizio.

Per informazioni: Responsabile Settore Servizi alla Persona (tel. 0571/661214 e-mail: c.salvadori@comune.certaldo.fi.it)

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet del Comune di Certaldo nella sezione amministrazione trasparente e all'albo pretorio.