

AVVISO PUBBLICO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA SELEZIONE DI UN'ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO, DI UN'ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE O DI UN ONLUS PER LA GESTIONE DEL FRONT OFFICE TURISTICO DELL'INFO-POINT, SITO A CASTELLANETA ALL'INTERNO DELLE "OMC – OFFICINE EX MERCATO COMUNALE", TRAMITE CONVENZIONE, DALL'1 NOVEMBRE 2025 AL 10 GENNAIO 2026

ART.1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Castellaneta intende procedere alla stipula di una Convenzione con una Organizzazione di Volontariato, iscritta nell'apposito registro ai sensi della normativa statale vigente e della Legge Regionale 21 febbraio 2005 n. 12, con una Associazione di Promozione Sociale o con una Onlus, iscritta nell'apposito registro ai sensi della normativa statale vigente e della Legge Regionale 9 dicembre 2002 n. 34, che opera in ambiti attinenti e compatibili alle attività ed interventi previsti nel presente avviso, per la collaborazione con l'Amministrazione Comunale per la **GESTIONE DEL FRONT OFFICE TURISTICO DELL'INFO-POINT, SITO A CASTELLANETA ALL'INTERNO DELLE "OMC – OFFICINE EX MERCATO COMUNALE", DALL'1 NOVEMBRE 2025 AL 10 GENNAIO 2026**, tramite convenzione.

L'attività, riguarderà la raccolta e la diffusione di informazioni turistiche, l'accoglienza e l'assistenza ai turisti, in collaborazione con Regione Puglia, Enti, Istituzioni e Operatori Turistici e sarà articolata in modalità front-office e back-office.

Dovranno essere assicurate le seguenti prestazioni e servizi da svolgersi con le seguenti prescrizioni:

1. Informazioni e accoglienza turistica;
2. Diffusione di materiale promozionale fornendo informazioni in merito all'offerta turistica del territorio comunale e dell'ambito. Più dettagliatamente dovranno essere fornite informazioni, sia direttamente che tramite posta elettronica, telefono, posta e altri mezzi di comunicazione relative a:
 - elenchi dei servizi alberghieri ed extra alberghieri, aziende agrituristiche ecc.;
 - attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio;
 - manifestazioni, sagre, eventi sul territorio;
 - indirizzi, numeri telefonici di strutture ricettive e del tempo libero;
 - risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
 - mezzi di trasporto con indicazioni di orari e percorsi, orari di apertura di chiese, musei, fiere, mercati, eventi e celebrazioni ecc. Si dovrà inoltre provvedere a: - distribuire materiale informativo e promozionale (guide, elenchi, cartine, itinerari, punti di interesse gastronomico ecc.) fornite dal Comune, dall'Unione dei Comuni o da altri Enti;
3. promozione dell'immagine del territorio con particolare riferimento alle risorse di carattere storico, economico, paesaggistico/ambientale, culturale, fornendo materiali informativi specifici forniti dal Comune o da altri Enti;
4. raccolta delle idee, suggerimenti, proposte ed esigenze dei turisti in visita sul territorio, il tutto da trasmettere al Comune al termine del servizio.

ART. 2 - SEDE DEL SERVIZIO

La sede per lo svolgimento del servizio è l'Infopoint Turistico sito in Castellaneta in uno degli ambienti posti nelle Officine dell'ex Mercato Comunale in via del Mercato.

La struttura dovrà mantenere le caratteristiche principali di Infopoint, svolgendo principalmente un servizio pubblico a titolo gratuito, rivolto ai cittadini, ai turisti e a quanti necessitano informazioni circa il territorio, le manifestazioni, gli alloggi.

ART. 4 - DURATA DEL SERVIZIO

La gestione del front office dell'info point di Castellaneta prenderà avvio dal 1 novembre 2025 e si concluderà il 10 gennaio 2026 e dovranno essere garantiti i seguenti orari di apertura e chiusura nei seguenti giorni:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Numero di due ore di apertura
Mattino	9.00/12.00	9.00/12.00	9.00/12.00	9.00/12.00	9.00/12.00	9.00/12.00	9.00/12.00	21
Pomeriggio	16.00/19.00	16.00/19.00	16.00/19.00	16.00/19.00	16.00/19.00	16.00/19.00	16.00/19.00	21
Sera								

ART. 5 – COMPENSO

Relativamente al corrispettivo per il servizio di cui sopra, il Comune di Castellaneta verserà all'associazione a cui verrà affidata la gestione del front office dell'info-point un importo totale onnicomprensivo di € 7.810,00.

ART.6 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'affidataria nominerà un responsabile della gestione del servizio che sarà l'interfaccia dell'Amministrazione comunale per tutte le questioni che riguardano la corretta erogazione del servizio e la individuazione delle soluzioni per eventuali esigenze poste dall'Amministrazione. L'affidataria si impegna a garantire una continuità del personale adibito al servizio e, prima dell'avvio del contratto, si impegna a comunicare per iscritto i nominativi delle persone che potranno essere impiegate nel servizio. Il personale assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, dovrà essere tempestivamente sostituito in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio.

ART. 7 – PERSONALE

L'affidataria si impegna ad impiegare personale qualificato e di buona condotta morale e civile che abbia un contegno riguardoso e corretto nei confronti degli utenti. Ciascuna persona dovrà osservare il più scrupoloso segreto su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in occasione dell'attività operativa, pena l'applicazione delle sanzioni penali previste in caso di violazione.

Il personale addetto al front office degli Infopoint deve essere dotato dei necessari requisiti di professionalità ed esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico. Deve possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed **essere a conoscenza oltre l'italiano di due lingue straniere di cui una l'inglese.**

ART. 8 - ONERI A CARICO DELL'ASSOCIAZIONE

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del GDPR n. 679/2016 D.Lgs. (Codice in materia di protezione dei dati personali), esclusivamente nell'ambito della procedura cui si riferisce il presente atto, saranno trattati nel

rispetto dei diritti delle libertà fondamentali e della dignità delle persone con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale. Inoltre i dati personali raccolti verranno trattati esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali attribuite dalla normativa vigente a questo ente. Il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato sia con strumenti elettronici sia senza il loro ausilio, su supporti (secondo i casi) di tipo cartaceo o elettronico e ciò potrà avvenire per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui le informazioni personali sono state raccolte in relazione all'obbligo di conservazione previsto per legge per i documenti detenuti dalla Pubblica Amministrazione, con modalità atte a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi ed ogni altro diritto.

L'affidataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione dell'affidamento a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà del Comune di Castellaneta (Ta).

ART. 9 - CRITERI DI SELEZIONE

- 1) Esperienza specifica e comprovata nella gestione di attività analoghe a quella in oggetto.

Tale requisito deve essere dimostrato, pena la non valutazione della dimensione qualitativa, dai partecipanti alla procedura, con apposite dichiarazioni sostitutive, contenenti, per ciascun servizio:

- L'Ente Pubblico committente;
- La durata ed il periodo dello svolgimento, con esplicita indicazione di giorno del mese, mese e anno di inizio e cessazione del servizio;
- una sintetica descrizione delle attività svolte.

La Commissione formulerà a insindacabile giudizio le proprie valutazioni indicando il punteggio per ogni Ente partecipante.

- 2) Documentata conoscenza del territorio.

- 3) Valutazione dei curricula del personale adetto; Almeno 1 unità addetta alle informazioni e all'accoglienza turistica deve essere in possesso di:

- Diploma di scuola secondaria di 2° grado;
- Capacità di operare con strumenti informatici, telematici e digitali nonché adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione;
- Attitudine alle relazioni con il pubblico e ottime capacità di comunicazione;
- Adeguata conoscenza del territorio;
- Ottima proprietà di linguaggio e conoscenza della lingua italiana;
- Capacità di comunicare adeguatamente in lingua inglese e anche in un'altra lingua straniera.

Le Associazioni con un maggiore numero di unità con i suddetti requisiti sarà valutata positivamente rispetto a quelle che ne possiedono in minor numero.

ART. 10 - CONTROVERSIE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Indipendentemente dall'applicazione delle penalità previste, l'Ente procedente si riserva la facoltà di disporre, con semplice atto amministrativo, la risoluzione unilaterale del contratto/convenzione ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile (clausola risolutiva espressa), fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni, nei seguenti casi:

- mancata assunzione del servizio alla data stabilita;
- sospensione, anche parziale, del servizio, esclusi i casi di forza maggiore (debitamente comprovati);
- ripetute inosservanze per tre volte delle norme di cui al presente capitolato nell'espletamento del servizio;
- a sostituzione degli operatori con altri operatori non in possesso dei requisiti necessari ed obbligatori;
- abituale deficienza e negligenza nell'esecuzione del servizio, quando la gravità o la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano l'efficienza del servizio stesso;
- perdita, durante la durata delle attività progettuali del possesso dei requisiti prescritti dalla vigente normativa;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamenti e degli obblighi previsti dal presente capitolato e del CCNL;
- concessione in sub appalto o cessione di contratto.

ART. 11 - MODALITÀ DEL PROVVEDIMENTO DI RISOLUZIONE

La risoluzione della convenzione viene disposta con atto reso dallo stesso organo che ha approvato l'aggiudicazione.

Della emissione di tale provvedimento è data comunicazione all'aggiudicatario con notificazione a mezzo Posta Elettronica Certificata (P.E.C.)

ART. 12 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

I soggetti interessati a partecipare alla procedura di selezione, devono inoltrare la domanda debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati richiesti entro e non oltre il giorno 26 ottobre 2025 pena esclusione.

La domanda di partecipazione dovrà essere redatta in lingua italiana e in carta semplice, con le modalità di cui al fac-simile allegato al presente avviso e deve essere sottoscritta dal legale rappresentante, corredata dalla copia fotostatica di un documento d'identità valido del sottoscrittore e le relative dichiarazioni sostitutive.

La domanda di partecipazione deve essere recapitata con la seguente modalità:

- direttamente a mano all'Ufficio Protocollo del Comune di Castellaneta in busta chiusa;
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo comunecastellanetaprotocollo@postecert.it.

Eventuali richieste pervenute con altre modalità ed oltre il termine suddetto non saranno prese in considerazione ai fini del presente avviso.

ART. 13 – VERIFICHE E CONTROLLI

In qualunque momento l'Amministrazione può effettuare verifiche sullo svolgimento del servizio in oggetto segnalando eventuali irregolarità riscontrate e/o l'inadeguato svolgimento del servizio e farà pervenire per iscritto con lettera A.R. all'associazione le osservazioni e le contestazioni rilevate.

ART. 14 – REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso.

ART. 15 - CAUSE DI ESCLUSIONE

Sono escluse le domande di partecipazione:

- a) pervenute dopo il termine di scadenza stabilito nel presente avviso;
- b) incomplete nei dati di individuazione dell'associazione e del suo recapito;
- c) sottoscritte da persone diverse dal dichiarante e/o da persone non autorizzate.

ART. 16 - PRIVACY

I dati richiesti sono raccolti per le finalità inerenti alla presente selezione. Il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del D. Lgs n. 196/2003 e Regolamento UE n. 679/2016.

Il titolare del trattamento è il Comune di Castellaneta. Il Responsabile del trattamento è il responsabile della V^ Area.

Il presente avviso viene pubblicato integralmente all'Albo Pretorio on-line e sul sito web istituzionale del Comune di Castellaneta.

ART.17 – DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni generali dell'ordinamento.

Castellaneta, 16.10.2025

Il Responsabile
Dott.ssa Francesca Capriulo
(firmato digitalmente)