



COMUNE DI MANCIANO

Provincia di Grosseto

=====

Assessorato al Turismo

OSSERVATORIO TURISTICO DI DESTINAZIONE

RIUNIONE DEL 4 DICEMBRE 2013

VERBALE

OSSERVATORIO TURISTICO DI DESTINAZIONE

riunione del 4 Dicembre 2013, ore 15,00

VERBALE

=====

Associazioni e Enti presenti:

Confesercenti - Mario Filabozzi
Consorzio Naturalmente Maremma - Filippo Rossi
Consorzio Naturalmente Maremma - Romagnoli Sara
Coldiretti - Riccardo Lepri
Coldiretti Manciano - Roberto Romualdi
CIA - Turismo Verde - Maria Francesca Ditta
CIA Manciano - Ottavi Evans
Banca Monte dei Paschi di Siena - Mattei Rita
Ascom Confcommercio - Ricci Carlo
Confagricoltura - Passalacqua Edoardo

Associazioni e Enti assenti

GE.PA s.r.l. - (comunicato di non poter intervenire)
Agriturist
Terme di Saturnia
Federalberghi
Confartigianato
Confindustria
Cassa di Risparmio di Firenze
Banca di Credito Cooperativo
Consorzio L'Altra Maremma (comunicato di non poter intervenire)

Rappresentanti della Amministrazione Comunale

Assessore al Turismo e Bilancio, Giulio Detti,
Responsabile Servizio Bilancio e Finanze, Margherita Guastini,
Istruttore amministrativo addetto all'Ufficio Turismo, Silvana Silvestri.

Argomenti posti all'ordine del giorno:

- Analisi gettito imposta di soggiorno;
- Analisi e raccolta di suggerimenti su miglioramenti per la modalità di gestione imposta di soggiorno;
- Prima analisi degli effetti dell'applicazione ed azioni intraprese per la lotta all'evasione;
- Correttivi e modifiche regolamentari per il 2014;
- Approfondimenti sugli argomenti trattati nell'ultimo incontro:
 - Flusso di lavoro e griglia obiettivi;
 - Piano di indirizzo turistico ed alcuni progetti innovativi;
 - Analisi ed integrazione linee guida bando sviluppo applicazione mobile;
 - Analisi ed integrazione linee guida bando sviluppo servizio comunicazione.

Si allega il file pdf, con le slide della presentazione effettuata dall'assessore al Turismo e Bilancio.

Inizia la seduta:

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Ricorda che il presente verbale, redatto sinteticamente al fine di consentire una più facile lettura, sarà pubblicato, così come quelli delle precedenti e delle successive riunioni, on line solo dopo la sua approvazione da parte dei componenti dell'otd.

Ciò consentirà altresì di sintetizzare ed elaborare i vari interventi dei partecipanti.

Dà atto che il verbale della precedente riunione è stato inviato via mail a tutti i componenti l'otd.

Chiede se vi siano obiezioni; in caso negativo, il verbale si intenderà approvato in ogni sua parte.

CIA Turismo Verde - Maria Francesca Ditta:

Invita a togliere, alla pagina 5, all'inizio dell'intervento di Renzullo Francesco, le parole "concorda con la Ditta".

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Accoglie l'osservazione e dà atto che, inserita tale variazione, il verbale si intende approvato.

Ascom ConfCommercio - Carlo Ricci:

Rileva che fra le progettualità che aveva proposto l'ASCOM, nella griglia degli obiettivi comuni, è stata riportata solo la voce comunicazione, omettendo le voci "aggregazione, competenza, conoscenza".

Invita quindi ad integrare la griglia in tal senso, ritenendo, come già sottolineato nella passata riunione, la voce della gestione del sistema di primaria importanza, poiché gli operatori non sono abituati a dialogare tra loro.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Prende atto dell'intervento di Ricci.

Fa quindi un breve riepilogo sulla rilevanza dell'otd e sulle varie fasi operative prossime e future.

Ricorda che l'otd è un innovativo tavolo di lavoro il cui funzionamento è caratterizzato da un metodo progettuale e operativo dinamico e veloce, composto da rappresentanti della ricettività e componenti dei servizi e della offerta turistica complementare, i quali, in forma partecipata e democratica, esprimono le proprie progettualità che porteranno all'attuazione del piano di indirizzo turistico.

Una volta raccolte le proposte formulate e riassunte in una griglia sintetica, si elabora una bozza di piano di indirizzo turistico che viene sottoposta ad operatori e cittadini per osservazioni/integrazioni, si esaminano come otd le osservazioni/integrazioni e si trae spunto da esse per l'elaborazione del piano di indirizzo turistico, ed infine si presenta e si attua il piano di indirizzo con verifiche periodiche sull'avanzamento.

Porta a conoscenza che verrà inviata a tutti i componenti dell'otd e, contemporaneamente, a tutte le strutture ricettive delle comune a titolo di sondaggio, una scheda contenente, oltre voci che riguardano la conoscenza del territorio, opzioni quali: giornate di formazione turistica e visite del territorio, formazione per commercianti (accoglienza), sito web multilingua, applicazione mobile e booking servizi, materiale informativo del territorio in formato digitale e cartaceo, card turistica con sconti e servizi, valorizzazione territoriale con l'obiettivo della creazione del prodotto turistico, rete sentieristica e siti archeologici, calendario eventi, prodotti locali e percorsi enogastronomici, turismo tematico sportivo e naturalistico, valorizzazione cascate del mulino, promozione. Invita quindi associazioni e consorzi a collaborare nella diffusione capillare di tale sondaggio alle strutture ricettive, in modo che tutti gli attori del sistema turistico possano esprimere la propria opinione.

Riguardo a quest'ultimo punto della promozione, poiché l'ente deputato a ciò è la regione, informa che verranno fornite alcune linee guida per una azione promozionale a livello comunale, quali: visibilità su web ed estero, servizi di comunicazione su web, stampa e tv, organizzazione educational, blog tour e giornate promozionali, partecipazione a fiere di settore.

Nel corso della riunione pubblica, che sarà convocata ad anno nuovo, saranno infine rese note le presenze turistiche fornite ufficialmente dalla Amministrazione Provinciale, dalle quali si evince che nel nostro territorio le presenze hanno ben tenuto.

Tale dato conforta le scelte promozionali e di eventi operate dalla Amministrazione Comunale e gli obiettivi che questa si è prefissa con il proprio programma politico.

Ricorda che l'obiettivo primario da raggiungere entro fine anno, così come in via prioritaria richiesto dai componenti del tavolo, è quello relativo all'impegno di risorse finanziarie per l'affidamento dei due bandi per l'applicazione mobile e per il servizio di comunicazione.

Per quanto riguarda la progettualità della formazione, informa che sarà affrontata all'inizio del nuovo anno, definendo molto bene le modalità di espletamento.

Rileva infatti come trascorse esperienze di altre Amministrazioni non abbiano dato i frutti sperati, per mancanza di partecipazione ed interesse degli operatori. Ciò ha comportato un investimento in denaro e un notevole impiego di risorse per ottenere invece, di contro, scarsissimi risultati.

Informa che a gennaio ci troveremo nuovamente per trattare circa la progettualità della Card Turistica con sconti e servizi, e sulla formazione.

Riguardo a quest'ultima, come già ribadito, dovrà essere fatto un lavoro approfondito sia da parte della Amministrazione Comunale, che da parte delle Associazioni, al fine di ottenere il pieno coinvolgimento degli operatori e risultati di eccellenza.

In tal senso verranno raccolte di nuovo le proposte progettuali e le indicazioni di consorzi ed associazioni.

Relativamente al gettito dell'imposta di soggiorno, informa che l'importo introitato al 1° dicembre, è di 169.457 €.

Precisa che, considerato alcuni ritardatari e gli accertamenti che verranno effettuati sugli evasori totali, si prevede comunque un gettito superiore a 170.000 €.

Le risorse da impegnare entro il 31.12.2013 ammontano a 40.000 €, di cui 30.000 € per capitoli turismo e 10.000 € per capitoli Museo/Ufficio Turistico, mentre considerando gli impegni fissi, le risorse libere da impegnare nel 2014, saranno di circa 60.000 €.

Le risorse sui capitoli del turismo, quindi i 30.000 €, dovranno essere impegnate entro il 31 dicembre, seguendo le indicazioni dell'otd definite nella griglia degli obiettivi, quali i due bandi per lo sviluppo dell'applicazione mobile e per lo sviluppo del servizio di comunicazione, le cui linee guida verranno esaminate nella seduta in corso, la stampa dei pieghevoli e mappe dei percorsi, l'acquisto della cartellonistica e la realizzazione di nuovi percorsi (cavalli e fonti), l'acquisto della pubblicità su google, adwords e facebook, ads per visibilità su web.

Per quanto riguarda le risorse sui capitoli museo/ufficio turismo, queste saranno impegnate per il nuovo affidamento del servizio, che verrà perfezionato con gara entro fine anno.

Illustra la griglia definitiva degli obiettivi, dopo avere raccolto tutti i contributi inviati dai partecipanti all'otd, come segue:

Conoscenza/collaborazione: giornate di formazione e studio del territorio, formazione per commercianti;

Accoglienza: sito web+ mobile+ bookingh servizi/strutture, materiale informativo digitale e cartaceo, card turistica;

Valorizzazione: rete sentieristica, calendarizzazione eventi, prodotti locali e percorsi gastronomici, progetti turismo tematico: sport e natura, cascate del mulino;

promozione: visibilità su web ed estero, servizi di comunicazione su blog/stampa, organizzazione educational/blog tour, partecipazione a fiere di settore.

Illustra, inoltre, alcuni progetti innovativi dell'amministrazione, quali:

Piano marketing di prossimità geolocalizzato: le risorse vengono investite per far sì che chi ha scelto l'area venga a Manciano per soggiornare, mentre il piano promozionale della Toscana spetta alla Regione;

Sistema di informazioni turistiche diffuso: come distribuire infinite fonti di informazioni digitali e tradizionali sul territorio, dagli esercizi commerciali all'uso del mobile. A tal fine sarà indispensabile una buona formazione dei commercianti;

Costruzione della brand reputation territoriale: come aggregare in un mosaico tutte le eccellenze del territorio;

Valorizzazione dei prodotti locali ed agricoli: come creare un circolo virtuoso con valore aggiunto per il produttore ed il consumatore, ed una mercato a km. zero (in collaborazione con l'assessorato all'agricoltura);

Modello di comunicazione e di gestione tramite CRM fra istituzioni, associazioni, operatori e turisti.

Cia Manciano - Ottavi Evans:

Riferendosi ai 110.000 € della parte di gettito dell'imposta di soggiorno impegnate nella spesa corrente per l'anno 2013 per l'erogazione dei servizi alla collettività, oltre che a sostenere le spese di funzionamento dell'ente, non concorda sul fatto che tale importo sia detratto dall'introito dell'imposta di soggiorno.

Inoltre, rileva come le spese correnti vadano a finanziare spese per eventi già programmati da tempo dalla Amministrazione Comunale, che, comunque, possono riscontrare o meno il consenso sia dei componenti l'otd, che della popolazione.

Coldiretti - Lepri Riccardo:

Chiede all'Assessore se alla riunione odierna sono stati invitati i rappresentanti dei tavoli su cicloturismo e turismo equestre, i rappresentanti del sistema di mobilità ed i rappresentanti del gruppo di Maremmans, che andranno ad incrementare i componenti del tavolo del turismo, oggi otd.

Sottolinea altresì come, a corsi partecipati, sovente si verifica scarsa frequentazione e chiede che tale osservazione venga messa a verbale.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Riguardo all'osservazione di Ottavi, risponde dicendo che l'imposta di soggiorno è l'unica fonte di finanziamento dei capitoli di turismo e cultura e che queste risorse servono per il mantenimento dell'esistente.

Ribadisce il ragionamento sugli investimenti in conto capitale direttamente o indirettamente collegati al turismo, che dovranno essere inseriti nel piano delle opere pubbliche.

Riguardo agli investimenti sulla calendarizzazione degli eventi, spiega come l'amministrazione nella sua autonomia ed in linea con il programma elettorale ed il relativo mandato di governo abbia scelto di utilizzare le risorse dell'imposta di soggiorno per permettere il mantenimento di eventi ormai storicizzati e che, ad oggi si

parla di un avanzo utilizzabile dagli operatori, grazie ad un contenimento dei costi operato sugli eventi organizzati direttamente.

Riguardo l'integrazione del tavolo del turismo con altri componenti, risponde negativamente, in quanto in questo periodo alcune categorie sono impegnate in fiere nazionali di settore.

Ascom ConfCommercio - Carlo Ricci:

Ritiene che la mancata partecipazione non equivalga a scarso interesse, bensì a mera pigrizia.

A suo parere, occorre fortemente, in un obiettivo comune, che gli associati delle rispettive Associazioni componenti l'otd, dialoghino tra loro e che facciano da tramite con esercizi commerciali e strutture ricettive.

Occorre quindi ritrovarsi quanto prima con qualche proposta concreta con il messaggio: partecipare per ottenere risultati + presenza turistica + accoglienza turistica.

Chiede che quanto sopra venga messo a verbale.

CIA Turismo Verde - Maria Francesca Ditta:

Propone un circuito di eccellenza per gli operatori che parteciperanno al master di accoglienza del Comune di Manciano.

Ritiene molto importante l'obiettivo di un corso di comunicazione ed educazione all'accoglienza, compreso il settore della somministrazione dove sicuramente l'approccio con il cliente fa la differenza tra un esercizio e l'altro, spesso con un semplice sorriso.

Relativamente alla gestione operativa della imposta di soggiorno, facendosi portavoce degli operatori loro associati, ritiene che debbano essere semplificati gli adempimenti burocratici dell'imposta stessa, tipo il numero della modulistica da riempire, facendo nel contempo rilevare come le persone anziane, che non sono in grado di far uso del software messo a disposizione del Comune, si trovino in notevole difficoltà a gestire anche il cartaceo.

Fa ancora una volta presente, come nelle passate riunioni, di non condividere circa la "dichiarazione del prezzo medio".

Confesercenti - Mario Filabozzi:

Ritiene i corsi di formazione molto importanti per valori e modi di rapportarsi al turista.

L' esercente deve rientrare in un programma di autodisciplina in quanto ogni operatore è venditore di sé stesso, essendo il primo ad incontrare il turista.

Riguardo l'applicazione mobile, ritiene utile che venga ben realizzata in modo da fornire efficiente servizio di informazione ai turisti che si trovano nel territorio, anche per la comunicazione delle progettualità future.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Rileva come l'applicazione mobile sia un ottimo strumento per il turista che già soggiorna nel nostro Comune il quale, attraverso, appunto, l'applicazione mobile, può visionare, in tempo reale, tutto ciò che è programmato sul territorio ed i vari punti di interesse.

Nel prendere atto delle osservazioni sulla gestione operativa e burocratica della imposta di soggiorno, chiede alle associazioni presenti di suggerire miglioramenti, correttivi e/o semplificazioni.

Riferisce che qualche operatore ha già proposto miglioramenti del software e che l'azienda che ha realizzato il software stesso si è dichiarata pienamente disponibile ad apportare eventuali modifiche migliorative.

Ricorda che il Comune di Manciano, riguardo la gestione dell'imposta, ha svolto un lavoro capillare di formazione e di assistenza alle aziende, spesso anche con visite in loco.

Per quanto riguarda il prezzo medio, nel nostro Comune non si sono verificati problemi, in quanto tutte le strutture rientrano nella prima fascia di 1€, fatta eccezione per tre strutture di categoria superiore.

Ritiene importante che in sede di otd comunale vi siano gli stessi componenti che hanno partecipato ai tavoli provinciali, al fine di non ripetere errori che si sono verificati in altre realtà amministrative.

Responsabile Servizio Bilancio e Finanze - Margherita Guastini:

Precisa che gli errori più ricorrenti riscontrati nella gestione burocratica dell'imposta, sono dovuti alla dichiarazione del numero dei pernottamenti e quindi al relativo calcolo dell'imposta.

Assicura che presso gli uffici comunali sono stati offerti la massima assistenza e supporto tecnico nella compilazione dei moduli.

Chiede alle Associazioni di farsi portavoce presso i propri associati, al fine di raccogliere le proposte migliorative e semplificative che le aziende chiedono di apportare.

Uno snellimento, potrebbe essere, p.es., quello di redigere il modulo con opzioni già predisposte per chi è comunque esente.

Rileva infine che nella dichiarazione del prezzo medio, qualche problema si è verificato nel caso di strutture con commistione di camere e di appartamenti.

Coldiretti - Lepri Riccardo:

In merito alla gestione dell'imposta, informa che interpellierà i propri associati al fine di avanzare, nella prossima seduta, proposte di miglioramento concreto e operativo alla amministrazione comunale.

Tutti i rappresentanti delle Associazioni di categoria presenti alla riunione, assicurano lo stesso impegno a contattare i propri iscritti.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Relativamente all'evasione totale della imposta, l'Assessore ricorda che nell'anno in corso sono state effettuate le seguenti attività: invio comunicazione mail alle strutture, invio di raccomandate alle strutture inadempienti, sopralluoghi della polizia municipale alle strutture degli evasori totali che non applicavano affatto l'imposta (addirittura che non avevano neppure dichiarato il prezzo medio) o che lo facevano con gravi irregolarità.

Precisa che a partire dal mese di gennaio, sarà iniziata l'attività di accertamento e sanzioni.

Informa che da un'analisi di confronto tra le presenze turistiche istat (dato consolidato al mese di settembre 2013) e le presenze dichiarate ai fini dell'applicazione dell'imposta di soggiorno, si nota una percentuale di evasione del 12%.

Si dichiara abbastanza soddisfatto, considerato che il dato stesso può sicuramente essere ridotto contrastando il fenomeno, fortunatamente circoscritto, degli evasori totali.

Cia Manciano - Ottavi Evans:

Come già dichiarato nella precedente riunione del 27 novembre, fa presente di non condividere sull'obiettivo in sede di otd della lotta all'evasione, in quanto, ritiene, debbano occuparsene gli organi comunali competenti a ciò preposti, seguendo il regolamento vigente.

Coldiretti Manciano - Roberto Romualdi

Ritiene che se per l'imposta di soggiorno si facesse riferimento ai dati Istat, la gestione dell'imposta stessa sarebbe assolutamente precisa e puntuale e gli evasori sarebbero facilmente individuati.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

In ordine all'intervento di Ottavi, concorda sul fatto che la lotta all'evasione totale sia di esclusiva competenza dell'amministrazione comunale, in particolare della parte tecnica che fa capo all'ufficio tributi, ma precisa che, per il principio della trasparenza, i relativi dati ed i risultati conseguiti verranno portati a conoscenza dei componenti dell'otd.

Rispondendo a Romualdi, precisa che se l'imposta di soggiorno fosse legata ai dati Istat, sarebbe sicuramente precisa, ma verrebbe corrisposta dalle strutture e non dal turista.

Informa che è allo studio del competente servizio finanziario, la possibilità di far corrispondere l'imposta anche ai soggetti che svolgono attività di locazioni ad uso turistico, attività, questa, molto diffusa nel nostro Comune.

Inoltre, dette locazioni, spesso, vengono svolte in modo organizzato e professionale costantemente durante tutto l'arco dell'anno, con sito web, segnaletica, etc.

Precisa che, da informazioni assunte, risulta che altro comune in Toscana abbia inserito tale categoria fra le quelle soggette ad imposta.

Ascom ConfCommercio - Carlo Ricci:

Sottolinea che l'attività di locazioni turistiche non rientra nella legge regionale toscana n 42/2000, in quanto trattasi, appunto, di semplice locazione e, quindi, di rapporto privato tra due soggetti.

Inoltre, potrebbe essere problematica l'individuazione del soggetto intermediario, considerato che spesso tali locazioni vengono affidate ad agenzie immobiliari.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Passa ad illustrare le principali caratteristiche dei due bandi:

Bando Applicazione Mobile

Oggetto

Realizzazione di una applicazione mobile (Apple ed Android) in doppia lingua (italiano ed inglese), con funzionalità di guida turistica sul comune di Manciano.

Principali funzionalità:

- Inserimento attività geolocalizzate : strutture ricettive, esercizi commerciali etc etc;
- Inserimento punti di interesse geolocalizzati: siti archeologici, musei, etc etc;
- Inserimento percorsi ed itinerari tematici con traccia gps;
- Inserimento di audioguide;
- Gestione di contenuti multimediali: foto, video etc etc con relativa condivisione sui social;
- Gestione orari mezzi pubblici;
- Calendario eventi con aggregazione in automatico del feed rss generato da Manciano Promozione;
- Aggregatore feed rss servizi turistici gestiti dall'ufficio turistico;
- Inserimento di file pdf consultabili;
- Aggregatore recensioni e racconti di viaggio dei turisti con relativa condivisione sui social;
- Aggregatore racconti e leggende degli insight con condivisione sui social.

Bando Servizio di Comunicazione

Oggetto

Bando relativo alla produzione di linee strategiche con realizzazione del relativo piano di comunicazione dell'offerta turistica territoriale, articolata secondo prodotti turistici tematici, con coordinamento ed organizzazione di educational e giornate promozionali.

L'obiettivo è quello di proporre un concept di comunicazione capace di interpretare i nuovi scenari turistici, esaltando gli elementi caratteristici dell'offerta turistica della Maremma Toscana, con particolare riferimento al tematismo ed ai mercati di riferimento dei singoli prodotti.

Tale servizio dovrà promuovere il territorio del comune di Manciano ed i relativi prodotti turistici tematici, identificandoli all'interno del brand della Toscana e della Maremma, realizzando una segmentazione del mercato di riferimento (per tema e lingua) con relativa pubblicazione dei contenuti sui canali off-line ed on-line.

Principali attività:

- Realizzazione piano di comunicazione on-line/off-line con segmentazione dei settori (sportivo, enogastronomico, culturale, termale, escursionistico etc etc) ed individuazione dei singoli canali su cui pubblicare (on-line/off-line), con verifica periodica dei risultati e raccolta della rassegna stampa; - Attività di comunicazione specifica per il calendario eventi;

- Reperimento, coordinamento e gestione dei contatti per organizzazione di educational e giornate promozionali sul territorio con blogger e giornalisti.

Chiede se vi siano interventi ed eventuali proposte di integrazione e/o modificazioni.

Confagricoltura - Passalacqua Edoardo:

Chiede se sia il caso di assegnare un punteggio.

Confesercenti - Mario Filabozzi:

Propone un sistema di coupon connesso all'utilizzo della card.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Prende atto degli interventi ed informa che sarà prevista la voce "possibili sviluppi".

CIA Turismo Verde - Maria Francesca Ditta:

Chiede, come nella precedente riunione, di mettere a verbale la rilevanza del problema delle cascate del mulino e l'assoluta necessità di una sistemazione immediata dell'area "Cascatelle".

Cia Manciano - Ottavi Evans:

In relazione alle proposte progettuali emerse, pone l'attenzione e l'evidenza sulle difficoltà che gli imprenditori riscontrano nell'accesso al credito bancario.

Fa inoltre notare come gli istituti bancari siano quasi sempre assenti alle riunioni del tavolo ed oggi, dell'otd.

Monte dei Paschi di Siena - Mattei Rita:

Informa che la banca da lei rappresentata è vicina agli imprenditori anche se, in questo periodo di crisi, non si può certamente essere flessibili come in passato.

L'adeguamento alle normative, ha purtroppo dettato regole tassative che hanno limitato l'autonomia operativa, fino a qualche anno fa possibile.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Ringrazia la Sig.ra Mattei, direttrice del Monte dei Paschi, di essere presente.

Ritiene che potrebbe essere iniziato e realizzato un percorso di lavoro con gli istituti bancari, attraverso, p.es. forme di partenariato, convenzioni, etc.

Monte dei Paschi di Siena - Mattei Rita:

Da' la massima propria disponibilità al fine di poter produrre, nella prossima riunione dell'otd., una proposta operativa di collaborazione.

Assessore Turismo e Bilancio, Giulio Detti:

Ringrazia gli intervenuti per la collaborazione, l'attenzione e l'apporto prestati.

La seduta ha termine.

L'Assessore al Turismo e Finanze
Giulio Detti