



REGIONE PUGLIA

**DIPARTIMENTO TURISMO, ECONOMIA DELLA CULTURA E
VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO**

SEZIONE TURISMO E INTERNAZIONALIZZAZIONE

Allegato A alla Del. G.R. n. 1652 del 29/10/2025

**Linee Guida per il riconoscimento delle D.M.O. - Destination
Management Organization della Regione Puglia**

Linee Guida per il riconoscimento delle D.M.O. - Destination Management Organization della Regione Puglia

Indice

PREMESSA	3
1. DEFINIZIONI	3
2 - OBIETTIVI E FINALITÀ	4
3 - CARATTERISTICHE DELLE DMO DELLA REGIONE PUGLIA	5
3.1 DIMENSIONE TERRITORIALE	5
3.2 SOGGETTI COSTITUENTI LA DMO	5
3.3 MODELLO GIURIDICO E DI GOVERNANCE	6
3.4 DOTAZIONE ORGANICA E RISORSE UMANE	6
4 - PROCEDURA PER IL RICONOSCIMENTO DELLE DMO	7
5 - PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO	7
6 - COMPITI E FUNZIONI DELLE DMO	7
7. – ATTIVITÀ COORDINATE CON REGIONE PUGLIA E AGENZIA A.RE.T. - PUGLIAPROMOZIONE	8
8 - COORDINAMENTO E STRUMENTI DI SOSTEGNO PER LE DMO	9
9 - DISPOSIZIONI FINALI	9

Premessa

A seguito del lungo e articolato lavoro di ascolto, partecipazione e confronto che ha sostenuto e qualificato l'elaborazione del Piano Strategico per il Turismo 2025-2030 (Puglia3x6x5), sono emersi numerosi suggerimenti per azioni positive rivolte a innovare l'organizzazione turistica, prevedendo una articolazione dei territori che fosse più prossima alle aree turistiche, integrando e valorizzando modelli già esistenti e considerando i dati connessi alla ricettività e alla movimentazione turistica, e ancora, rivolte a riorganizzare le informazioni sull'offerta turistica locale, qualificare servizi e prodotti per una rete di accoglienza e un sistema di offerta coordinati e gestiti delle DMO, rafforzare le competenze degli operatori e dei professionisti impegnati negli enti locali e nelle organizzazioni pubbliche e private per la promozione e la valorizzazione turistica del territorio, promuovere l'intersectorialità delle politiche pubbliche connesse all'accoglienza dei turisti (trasporti intermodali, agricoltura e commercio, politiche culturali, comunicazione, valorizzazione del paesaggio e tutela ambientale, ...).

Il Legislatore Regionale, raccogliendo i numerosi input del Piano Strategico, ha inteso in primis innovare il quadro normativo in materia di sistema turistico regionale approvando l'art. 15 della Legge Regionale 29 settembre 2025, n. 15 (BURP n. 6 straordinario del 30 settembre 2025) che riscrive, tra l'altro, l'art. 3 della l.r. n. 1/20021 (Norme di prima applicazione dell'art. 5 della l. 29.3.2001, n. 135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese), introducendo nella governance del Sistema Turistico Pugliese la **Destination Management Organization (DMO)**.

Le presenti Linee Guida rispondono all'adempimento che il comma 7 dell'art. 15 della l.r. n. 15/2025 pone in capo alla Giunta Regionale ed offrono un quadro complessivo di conoscenza e inquadramento delle DMO nel sistema turistico regionale per tutti gli operatori pubblici e privati interessati.

1. Definizioni

La Destination Management Organization, come definita dall'art. 3, comma 1, della L.r. 1/2002, è l'organizzazione finalizzata al coordinamento e alla gestione integrata della destinazione turistica, favorendo la collaborazione tra soggetti pubblici e privati per migliorare la competitività e l'attrattività del territorio ed è lo strumento di governo, organizzazione e gestione di una Destinazione Turistica.

La Destinazione Turistica (D.T.) è l'ambito territoriale dotato di un complesso di attività, attrattori, infrastrutture, servizi e un'identità riconoscibile, in grado di soddisfare i bisogni e gli interessi di un determinato segmento di domanda turistica.

Le DMO sovrintendono allo svolgimento delle seguenti funzioni caratteristiche:

- a) gestione dell'informazione e accoglienza turistica, nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi definiti dalla Regione;
- b) coordinamento e ideazione delle attività di animazione svolte a livello locale da soggetti pubblici e privati, con particolare riferimento agli eventi di destinazione;
- c) definizione delle attività di promozione turistica locale, in coordinamento con le attività di promozione regionale;

- d) identificazione e valorizzazione delle risorse turistiche per la progettazione dei prodotti che compongono l'offerta turistica territoriale, al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta;
- e) sviluppo dei prodotti turistici di interesse del relativo ambito al fine di favorire il miglioramento della qualità dell'esperienza turistica, in coordinamento con le politiche regionali;
- f) promozione dei valori e dell'identità dell'ambito territoriale di riferimento;
- g) valorizzazione dell'utilizzo delle produzioni e delle esperienze locali;
- h) affiancamento e sostegno degli operatori turistici con riferimento al coinvolgimento nella costruzione del prodotto turistico, definizione delle proposte tematiche stagionali, utilizzo delle piattaforme digitali di sistema, coerenza tra posizionamento della struttura e quello della località, programmi di formazione;
- i) sostegno alle attività e ai programmi incentrati sul tema della sostenibilità;
- j) promozione di azioni volte al miglioramento dei servizi di mobilità;
- k) valorizzazione delle infrastrutture del territorio, compresa la gestione di impianti e servizi sportivi, culturali e di interesse turistico ivi presenti.

La Giunta regionale riconosce le D.M.O., sulla base delle proposte pervenute dai soggetti proponenti in accordo con altre amministrazioni pubbliche e soggetti privati e valutate come coerenti con le presenti linee guida contenenti criteri e parametri per il riconoscimento delle D.M.O. della Regione Puglia.

I soggetti proponenti la D.M.O. definiscono autonomamente la modalità organizzativa più idonea alla gestione e al governo della destinazione, sottoponendola alla valutazione ai fini del successivo riconoscimento regionale.

L'organizzazione di gestione di una destinazione turistica DMO deve operare attraverso una propria soggettività giuridica, con l'obiettivo di realizzare il ruolo della governance territoriale e coordinare le strategie turistiche del proprio ambito territoriale.

Le DMO nell'esercizio delle funzioni assegnate, operano in coerenza con la strategia turistica regionale contribuendo all'attuazione delle politiche regionali, allo sviluppo del settore, alla gestione sostenibile delle risorse e attrattori turistici.

Gli ambiti territoriali delle DMO non sono predefiniti, poiché dipendono dalla percezione e dalle esigenze dei visitatori. Tuttavia, le presenti linee guida promuovono la creazione di DMO nelle aree omogenee e coerenti dal punto di vista turistico riportate nell'allegato alla D.G.R. 29 luglio 2025, n. 1083 contenente l'Approvazione dell'aggiornamento del Piano strategico regionale del Turismo "Puglia 3x6x5 2025-2030".

Le dimensioni territoriali delle DMO ancorché non prestabilite devono comunque garantire un equilibrio tra riconoscibilità turistica territoriale e autonoma sostenibilità economico-organizzativa.

2 - Obiettivi e Finalità

Le presenti linee guida mirano a:

Rafforzare la competitività e la coesione delle destinazioni turistiche pugliesi;

- Realizzare e promuovere un'offerta turistica integrata e strutturata;
- Valorizzare le specificità territoriali e culturali della Puglia;
- Superare la frammentazione dell'offerta turistica locale;
- Stimolare l'adozione di modelli di gestione efficaci e sostenibili;
- Incrementare l'occupazione e la professionalizzazione degli operatori turistici;
- Potenziare la partecipazione attiva degli stakeholder locali nel governo della destinazione.

3 - Caratteristiche delle DMO della Regione Puglia

3.1 Dimensione territoriale

Le DMO della Regione Puglia sono organizzate su base territoriale.

L'estensione e le caratteristiche di ciascuna DMO dipendono dall'identità turistica riconoscibile; dalla presenza di attrattori culturali e naturali; dalla capacità ricettiva e dalle potenzialità di sviluppo.

Gli Ambiti Turistici Ottimali (riportati nell'allegato 1 alla D.G.R. 29 luglio 2025, n. 1083), intesi quali ambiti territoriali omogenei per flussi turistici e potenzialità di sviluppo, rappresentano il riferimento per la costituzione delle DMO, pur non essendo vincolanti.

In ciascun Ambito possono operare una o più DMO, a condizione che venga mantenuta la contiguità territoriale.

L'aggregazione può avvenire anche al di fuori degli Ambiti, purché sia rispettata la continuità territoriale e la riconoscibilità dell'area come destinazione turistica.

Le DMO devono raggiungere una dimensione sufficiente per favorire economie di scala e una gestione efficace dell'offerta turistica.

Ogni DMO deve coinvolgere più Comuni, con un numero complessivo di presenze turistiche superiore a 500.000.

Ciascun Comune può aderire a una sola DMO riconosciuta.

I Comuni che non fanno parte di una DMO riconosciuta possono presentare richiesta di adesione a una DMO esistente, purché ne rispettino gli obiettivi strategici e i requisiti previsti dalle presenti linee guida.

All'interno dei loro Statuti, le DMO devono garantire un processo di adesione trasparente e inclusivo, valutando le richieste di nuovi Comuni in modo da favorire l'ampliamento della rete territoriale e l'integrazione dell'offerta turistica.

3.2 Soggetti costituenti la DMO

Le DMO possono essere costituite da:

- Enti locali e loro forme associative; Camere di commercio; Associazioni di categoria e sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale, le organizzazioni del terzo settore non aventi forma di impresa, componenti il Partenariato economico e sociale di cui all'articolo 8 del Reg. (CE) n.1060/2021 e le loro articolazioni territoriali e settoriali.

Inoltre, alla costituzione delle DMO, possono partecipare:

- Altre aggregazioni e istituzioni, comprese quelle religiose, con interesse nello sviluppo della destinazione turistica;
- Operatori economici in forma singola o associata;
- Altri soggetti pubblici e privati con interesse nello sviluppo della destinazione turistica.

3.3 Modello giuridico e di governance

Le DMO devono adottare una forma giuridica che garantisca una governance trasparente ed efficace.

La gestione deve essere regolata da uno Statuto che definisca denominazione, sede, natura, scopo, attività, governance, finanziamento, bilancio e scioglimento.

Ogni DMO deve adottare, in raccordo con la programmazione regionale e con le attività programmate da A.Re.T.- Pugliapromozione:

1. un Piano turistico di sviluppo della destinazione a valenza quinquennale, ai sensi del comma 10 dell'art. 15 della l.r. n. 15/2025;
2. un piano attuativo annuale;
3. un report di valutazione dei risultati e degli outcome attesi (ex ante) e conseguiti (ex post) con cadenza annuale.

Le DMO devono predisporre un piano economico di gestione (Business Plan) da cui si evincano la sostenibilità gestionale ed economico-finanziaria delle organizzazioni medesime, anche considerando ogni utile e opportuna forma di autofinanziamento e di apporto di mezzi propri.

3.4 Dotazione organica e risorse umane

Nello specificare il proprio modello organizzativo con relativo funzionigramma, ogni DMO deve dotarsi di un proprio team di risorse umane dotato delle conoscenze e competenze necessarie per attuare tutte le attività previste, da contrattualizzare nel rispetto della normativa vigente.

È importante sottolineare che le risorse economiche destinate al capitale umano, fondamentali per il corretto funzionamento della DMO, devono rappresentare almeno il 30% del budget complessivo disponibile annualmente.

All'atto del riconoscimento delle DMO sarà oggetto di valutazione la congruità della dotazione di risorse umane rispetto alle funzioni previste e la proporzionalità delle spese previste rispetto al budget complessivo, tanto al fine di rendere evidente la sostenibilità tecnica, economica ed amministrativa della costituenda organizzazione.

4 - Procedura per il Riconoscimento delle DMO

La Regione Puglia riconosce le DMO previa presentazione di una candidatura da parte di un Gruppo Proponente.

La candidatura deve includere la formale intesa tra i soggetti proponenti contenente:

- Descrizione della struttura organizzativa e giuridica;
- Analisi della destinazione turistica locale;
- Valori e motivazioni della costituzione di una governance locale;
- Mappa dell'area di riferimento;
- Elenco degli aderenti e relative funzioni;
- Business Plan su base triennale, con la struttura dell'organico, il relativo funzionigramma, le risorse economiche destinate e fonti di autofinanziamento,

Dopo un riconoscimento provvisorio, la DMO ha 180 giorni per completare la costituzione e richiedere il riconoscimento definitivo.

5 - Procedimento istruttorio

La Sezione regionale competente in materia di turismo istituisce, con proprio atto, una Commissione di Valutazione per esaminare le candidature/proposte di riconoscimento delle DMO, avvalendosi di funzionari regionali e dell'Agenzia A.Re.T.- Pugliapromozione.

La Commissione ha il compito di valutare la proposta presentata per il riconoscimento delle DMO, verificandone la conformità ai requisiti ed ai criteri stabiliti nelle presenti linee guida.

La Commissione può formulare raccomandazioni per il miglioramento delle candidature e richiedere integrazioni documentali ove ritenute necessarie.

Il riconoscimento delle DMO avviene con delibera di Giunta regionale, che acquisisce l'istruttoria tecnica degli uffici per la valutazione di sostenibilità organizzativa, economica e strategica.

6 - Compiti e Funzioni delle DMO

Le DMO svolgono un ruolo strategico nella gestione della destinazione turistica, creando sinergie e collaborazioni tra soggetti pubblici e privati impegnati nella gestione e nello sviluppo dei prodotti e servizi turistici. La loro missione principale è rafforzare il sistema di offerta turistica attraverso una gestione integrata delle attività di informazione, accoglienza e comunicazione, nel rispetto delle normative vigenti e della programmazione regionale.

Le DMO devono elaborare e attuare piani strategici e operativi per valorizzare e promuovere la destinazione, coerenti con la programmazione della Regione Puglia e di Pugliapromozione. Devono inoltre garantire un monitoraggio costante delle attività e rendicontare i risultati raggiunti attraverso report d'impatto.

Tra le loro funzioni rientrano la promozione di modelli di turismo sostenibile, la gestione responsabile delle risorse naturali e degli attrattori turistici e il controllo della capacità di carico delle destinazioni turistiche, sfruttando dati e tecnologie avanzate. Le DMO fungono da punto di riferimento diretto per gli operatori, analizzando i flussi turistici del territorio e fornendo alla Regione Puglia dati utili per migliorare gli strumenti di business intelligence e supportare decisioni strategiche basate su dati concreti.

In ambito di mobilità, le DMO locali possono avere un ruolo attivo nell'analisi, nella proposta e nell'attuazione di azioni mirate al miglioramento dell'accessibilità e della fruibilità dei siti turistici. Collaborano con enti locali e aziende di trasporto per integrare servizi come trasporto pubblico, navette turistiche e percorsi ciclabili, contribuendo alla pianificazione della mobilità in coordinamento con la Regione Puglia e le DMO limitrofe.

Le principali funzioni delle DMO comprendono tutto quanto stabilito all'art. 3 comma 9 della L.R. 1/2002.

Le DMO favoriscono inoltre l'integrazione dell'offerta turistica con altri settori economici, come l'agricoltura, l'artigianato e il commercio locale, incentivando la partecipazione attiva delle comunità.

Le DMO operano per valorizzare le tradizioni locali, creare opportunità imprenditoriali e rafforzare il mercato del lavoro nel settore turistico.

Le DMO possono infine promuovere attività di rigenerazione urbana, contribuendo alla valorizzazione dei centri storici e al recupero di spazi pubblici attraverso iniziative turistiche e culturali.

7. – Attività coordinate con Regione Puglia e Agenzia A.Re.T. - Pugliapromozione

Le DMO riconosciute devono operare in coerenza con le strategie regionali di sviluppo turistico e con la programmazione regionale.

Le DMO utilizzano strumenti digitali, sistemi di monitoraggio e standard di promozione forniti da Regione Puglia e dall'Agenzia A.Re.T. - Pugliapromozione, integrandosi con le strategie regionali e utilizzando le piattaforme e i canali ufficiali per garantire un'identità coordinata e un efficace posizionamento della destinazione sui mercati nazionali e internazionali.

Le DMO partecipano ad incontri ed attività di confronto organizzati dalla Regione Puglia e da Pugliapromozione per favorire il coordinamento e il miglioramento continuo delle strategie turistiche territoriali.

8 - Coordinamento e strumenti di sostegno per le DMO

Al fine di favorire le necessarie aggregazioni e sinergie tra gli aderenti alle diverse DMO riconosciute, la Regione promuove azioni di sensibilizzazione, informazione, confronto, attraverso una nuova area dedicata all'interno di Pugliapromozione.

L'Agenzia A.Re.T. - Pugliapromozione attiverà un'unità di servizi per supportare e coordinare le DMO.

9 - Disposizioni Finali

Le DMO riconosciute sono inserite in un Elenco pubblico tenuto dalla Sezione regionale competente in materia di turismo e pubblicato sui siti istituzionali della Regione Puglia e dell'Agenzia A.Re.T.-Pugliapromozione.

Ogni altra aggregazione avente finalità simile e già esistente all'atto dell'approvazione delle presenti Linee Guida, per ottenere il riconoscimento ufficiale della Regione Puglia e l'iscrizione nel predetto elenco regionale, dovrà sottoporsi all'iter di valutazione ed approvazione stabilito dalla L.R. 1/2002 ed ulteriormente dettagliato nel presente documento.

La Regione Puglia potrà aggiornare le presenti linee guida in base alle necessità emergenti.