



Carta dei Servizi degli uffici IAT della PUGLIA

1. Premessa

La Carta dei Servizi ha lo scopo di chiarire e rendere manifesti gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) della Puglia.

“Accogliere il turista con un sorriso”. Accompagnarlo con un’adeguata assistenza ed una corretta ed imparziale informazione. Attraverso la Carta dei Servizi, Pugliapromozione vuole riassumere l’impegno di tali Uffici nei confronti dell’utenza, nonché l’impegno dei fornitori coinvolti nella erogazione dei servizi. L’obbligo ed è dunque quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, raccogliendo reclami e suggerimenti per l’elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

Il servizio oggetto della presente procedura è perciò un servizio di front office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo lifestyle verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

2. Principi fondamentali. Mission e Vision.

Vision degli Uffici IAT

La “visione” entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: *“LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE Puglia quale destinazione turistica in gradodi offrire emozioni esperienziali uniche”*.

Mission degli Uffici IAT

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Verso tali principi tutte le componenti dello IAT devono orientarsi ed impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l’obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dall’ufficio IAT e di manifestare il modo con cui sono gestiti, prestando una continua attenzione alle esigenze dell’utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

- *Trasparenza*: gli operatori del servizio IAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Erogano, inoltre, il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, ma accompagnano l'utenza alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.
- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio IAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
- *Pertinenza e professionalità*: cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio IAT. Inoltre questi devono possedere una conoscenza professionale del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
-
- *Uguaglianza e imparzialità*: i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.
Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità*: il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici IAT garantiscono comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.

3. Utenti: i target

Precisare le categorie di utenti degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica permette di individuare i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono i seguenti:

- a) **Utenti del sistema turistico**
- b) **Utenti del sistema locale e territoriale**
- c) **Attori non turistici e non locali**
- d) **Utenti interni**

All'interno di questi segmenti sono stati individuati i seguenti Target:

a) Utenti del sistema turistico

- Turisti e visitatori leisure

- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- Agenti di viaggio incoming e tour operator
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici
- Uffici pubblici del settore turistico
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche
- Associazioni di categoria
- Sistema della comunicazione turistica

b) Utenti del sistema locale e territoriale

- Residenti, cittadini e comunità locale
- Enti e associazioni locali
- Pro Loco di Puglia
- Istituti di formazione e ricerca
- Sistema delle imprese (non turistiche)
- Osservatorio turistico regionale
- Sistema della comunicazione non turistica

c) Altri attori non turistici non locali

- Addetti alle attività della comunicazione
- Istituti di formazione e ricerca
- Enti, istituzioni, associazioni
- Sistema della comunicazione non turistica

d) Utenti interni

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

4. Funzioni e Attività: i Servizi

Le prestazioni che la rete degli Uffici IAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio IAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti (Mission).

Le *informazioni* erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistite (secondo la Legge Stanca).

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale turistico.

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per una miglior conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da Pugliapromozione ed altri partner;
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);
- Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche etc...).

Gli standard qualitativi degli sportelli IAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto da Pugliapromozione e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione.

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard
(elenco esemplificativo e non esaustivo)

Risorse paesaggistiche e culturali	Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su: <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali. - Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea. - Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive - Tradizioni, riti, costumi. - Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale.
Strutture alberghiere, extralberghiere	Indirizzi, recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di alloggio per le strutture - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali. - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Stabilimenti balneari e ristorazione	Indirizzi e recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità stabilimenti balneari - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali.

	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Eventi del territorio	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manifestazioni folcloristiche, sagre. - Feste, fiere ed eventi . - Festival. - Concerti, opera. - Spettacoli teatrali, reading. - Proiezioni cinematografiche. - Mostre e concorsi di arte e cultura. - Sport e tornei. - Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali. - Servizio biglietteria per eventi convenzionati.
Materiale informativo cartaceo e multimediale	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc).
Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori	<p>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici . - enogastronomici ed artigianali . - trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo. - cammini ed itinerari slow. - corsi di cucina. - corsi di danza, teatro, musica. - laboratori artistici ed artigianali. - corsi di lingua.
Guide turistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniera, di guide LIS e per non vedenti. - Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali.
Assistenza generica	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegamento wireless a disposizione degli utenti. - Trasporti - Sicurezza - Sanità - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali.
Educational Tour e Family trip	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione. - Informazioni su programma e logistica. - Costi e penali.
Strutture ricreative e del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling. - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative. - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche. - Biblioteche e informagiovani. - Sedi congressuali ed espositive. - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi. - Masserie didattiche. - Internet point. - Discoteche, disco-bar, night club.
Infomobilità	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei.

	<ul style="list-style-type: none"> - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma. - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari. - Porti ed info su collegamenti marittimi. - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan. - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza. - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio.
Notizie utili	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc). - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati. - Agenzie di viaggio. - Agenzie immobiliari. - Associazioni di categoria. - Associazioni dei consumatori. - Ufficio di conciliazione. - Uffici postali, banche e sportelli bancomat. - Dogana. - Indirizzi servizi igienici. - Informazioni meteo. - Consoli onorari e rappresentanze estere.
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine. - Soccorso sanitario. - Servizio medico. - Farmacie. - Soccorso stradale.