

Carta dei servizi
ufficio IAT del Comune di Chioggia

Premessa

Con la Carta dei Servizi il Comune di Chioggia vuole definire un livello adeguato di qualità delle attività di informazione e accoglienza turistica con lo scopo di orientare e agevolare al meglio il turista nella sua permanenza nel territorio.

L'ufficio IAT, sportello per l'informazione e l'accoglienza turistica, oltre ad essere punto informativo per turisti e visitatori, svolge un ruolo fondamentale come biglietto da visita per il territorio. La Carta dei servizi vuole definire le modalità di prestazione dei servizi d'informazione e accoglienza turistica che permetta di valutare le prestazioni offerte, i livelli di risposta aderenti a criteri di certezza dell'informazione, l'orientamento ai servizi del territorio, la celerità nelle risposte e la cortesia verso il destinatario attraverso un sistema di lavoro che tenga conto delle esigenze del turista, del cittadino, della comunità locale ai fini della promozione e dell'accoglienza turistica.

Finalità

La finalità del servizio IAT è di contribuire alla conoscenza e alla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale in esso presente, assicurando con professionalità e competenza, tutte le informazioni che connotano la Destinazione.

Il servizio IAT è a disposizione di tutti ed ha come obiettivo promuovere il territorio fornendo supporto e accoglienza al turista, dando comunicazioni persuasive sull'offerta, modulata sulle esigenze e preferenze dei turisti.

Principi fondamentali del servizio IAT secondo gli standard regionali (DGR 2287/2013)

I servizi di informazione e accoglienza turistica che vengono erogati dall'ufficio IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, chiarezza, comprensibilità ed efficacia come specificato in seguito:

- gli operatori del servizio IAT e tutto il personale considerano la cortesia e la disponibilità un requisito fondamentale, prestando massima attenzione all'ascolto delle richieste dell'utente;
- gli operatori IAT forniscono le informazioni e l'accoglienza turistica ai destinatari del servizio, con uguaglianza e imparzialità. Eventuali trattamenti differenziati possono essere riservati a casi particolari come l'assistenza a persone anziane o a persone con disabilità;
- pressolo sportello IAT vengono garantiti, ai destinatari del servizio, tempi di attesa minimi, nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità da parte dell'operatore;
- ai destinatari viene garantito il servizio con puntualità e affidabilità negli orari di apertura degli uffici, indicati successivamente anche in questo documento, a meno di cause di forza maggiore o

per eventi imprevedibili che saranno risolti con massima urgenza, riducendo al minimo i tempi di disservizio;

□ il servizio si ispira ai principi di efficacia e di efficienza, prevedendo di raccogliere il punto di vista dei soggetti fruitori, in termini di suggerimenti, proposte e assicurando le risposte appropriate a reclami scritti;

□ gli operatori IAT si impegnano ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, semplice ed efficace, attraverso i canali di comunicazione preposti quali sportello, telefono, e-mail, sito internet, anche nelle lingue straniere considerate veicolari.

Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica: i Destinatari, le Funzioni e le Finalità

L'Ufficio d'Informazione e Accoglienza Turistica, ha la funzione di agevolare e orientare, prima e dopo l'arrivo, il turista nella sua vacanza, e facilitandone così la permanenza nel territorio, attraverso un'informazione mirata e ricca di indicazioni sulle peculiarità dello stesso, le sue ricchezze storiche, artistiche e culturali. Destinatari del servizio sono tutte le persone che desiderano avere informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico e/o che vogliono attingere alle risorse turistiche del territorio. Di seguito si individuano i destinatari per tipologie:

> singoli cittadini che richiedono informazioni sui musei e monumenti di Chioggia e sugli eventi e/o spettacoli programmati e realizzati oltre che a livello comunale anche a livello provinciale e regionale;

> singoli o gruppi di turisti che richiedono informazioni sul sistema ricettivo (alberghiero ed extra-alberghiero), sull'enogastronomia, sui musei e monumenti di Chioggia;

> Enti Locali per attivare collaborazioni nella promozione e nella valorizzazione del territorio e del sistema turistico;

> operatori turistici, giornalisti ed addetti alle attività di comunicazione per collaborazioni e attività di supporto mirati alla realizzazione di eventi/iniziativa/progetti;

> soggetti pubblici e privati che intendano collaborare nella promozione e valorizzazione del territorio.

Nella Destinazione turistica di Chioggia l'Organizzazione di Gestione, riorganizzata nel corso del 2019 come tavolo di confronto tra Ente, associazioni di categoria e operatori a qualsiasi titolo attivi nell'ambito della promozione turistica, ha il compito di valorizzare le risorse e i servizi del contesto e di gestire in maniera unitaria le informazioni, l'accoglienza, la promozione, la commercializzazione dei prodotti e servizi della destinazione, ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale n. 11/2013 e dalle D.G.R attuative (DGR 2286 del 10 dicembre 2013 e D.G.R 1661 del 21 ottobre 2016).

L'OGD Chioggia, attraverso il Tavolo di concertazione, ha funzione consultiva e propositiva in

materia di informazione ed accoglienza turistica e di coordinamento della promozione e della commercializzazione dei prodotti turistici della destinazione.

Il servizio d'Informazione e Accoglienza turistica prevede, nel rispetto degli standard definiti dalla su citata normativa regionale, le seguenti attività:

- servizi d'informazione e accoglienza;
- consegna dei materiali informativi cartacei d'interesse turistico cittadino e provinciale, quali: piantine della città, dépliant e brochure turistici relativi al territorio della destinazione, e, qualora disponibili, piantine ed altri materiali delle principali città venete;
- informazioni generali (liste di monumenti, eventi, enogastronomia, strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere ecc.) o specifiche (orari, costi dei biglietti, modalità di visita ecc.) sui siti d'interesse culturale della destinazione. Il servizio può essere erogato anche telefonicamente;
- informazioni generali e specifiche sui siti d'interesse turistico della Regione Veneto: queste informazioni si possono ricevere sia telefonicamente sia in front office presso lo sportello IAT;
- informazione e assistenza turistica generali: è possibile ricevere informazioni di vario genere e natura in base alle necessità (trasporti, servizi di medicina, emergenza, numeri utili, ecc.);
- acquisto, attivazione e consegna di eventuali card turistiche per visitare musei e monumenti quali ad esempio, Museo Olivi, Museo Civico, Museo Diocesano, Museo dei Grandi Fiumi
- acquisto di biglietti/voucher per: concerti, spettacoli teatrali ed eventi vari, previ accordi specifici con i soggetti organizzatori.
- servizio Internet Point gratuito
- vendita di materiale vario di interesse turistico quali: cartoline, libri, poster, DVD, gadget, guide turistiche e altri prodotti, nel rispetto di eventuali specifiche autorizzazioni previste dalla legge;
- promozione di tirocini e stage aziendali per i vari cicli d'istruzione;
- raccolta di dati statistici riguardanti il servizio;
- individuazione di itinerari di visita da proporre ai turisti;
- altri servizi in collaborazione con enti pubblici e privati che operano nell'ambito della promozione e commercializzazione della Destinazione.

Elementi di qualità del servizio:

Accessibilità - l'accessibilità, per il servizio offerto dallo sportello IAT, è di particolare importanza, essendo il primo punto di approccio per i turisti che arrivano nella destinazione di Chioggia.

L'ufficio IAT è ubicato in Sottomarina di Chioggia, via Lungomare Adriatico, in un punto di

passaggio turistico, facilmente raggiungibile, ben visibile e ben segnalato; i locali sono adeguati all'accoglienza e ampiamente forniti di materiale informativo che deve essere costantemente aggiornato oltre a dover comunicare informazioni utili.

Deve essere poi possibile all'utente esprimere valutazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza: l'efficacia per l'utente consiste nell'ottenere un servizio corrispondente alle proprie aspettative e che sia in grado di soddisfare le proprie richieste.

Per quanto riguarda invece l'efficienza, vengono valutati dall'utente quegli aspetti legati sia al rapporto con gli operatori del servizio, come la disponibilità, la competenza, la chiarezza del linguaggio, sia agli aspetti organizzativi, come l'accessibilità del servizio, il numero degli operatori dedicati, il materiale disponibile, i tempi di attesa e risposta allo sportello o al telefono. Altri aspetti fondamentali sono la correttezza e l'attendibilità delle informazioni date, che devono basarsi su una comunicazione aggiornata e costante, in rete con gli operatori dei servizi culturali e turistici, i servizi dei parcheggi, dei trasporti, e quant'altro utile ad offrire un'informazione completa. •

Competenza e preparazione: presso lo sportello IAT il personale presente deve essere in possesso di competenze quali:

- ✓ essere accogliente e pronto a fornire risposte e informazioni sui servizi;
- ✓ essere adeguatamente preparato e qualificato;
- ✓ avere una buona capacità di lavorare con strumenti informatici e telematici;
- ✓ saper parlare almeno tre lingue straniere, di cui necessariamente inglese e tedesco;
- ✓ essere in possesso di formazione specifica nei servizi alla persona, accompagnata da adeguata esperienza;
- ✓ essere disponibile e preposto all'approccio interpersonale;
- ✓ avere la capacità di gestire in autonomia l'aggiornamento delle informazioni.

Il servizio degli sportelli IAT dovrà essere erogato da personale adeguatamente turnato tenendo conto dei flussi turistici durante l'orario di apertura.

È possibile presentare segnalazioni che siano reclami, suggerimenti e/o valutazioni sia in forma verbale all'operatore, sia in forma scritta attraverso un modulo disponibile presso lo sportello IAT, sia per posta elettronica. Questi verranno successivamente raccolti e inoltrati agli uffici competenti e gestiti secondo le procedure del caso. La segnalazione raccolta, deve essere sempre verificata per raccogliere gli elementi di contesto necessari a fornire una risposta circostanziata e veritiera al segnalante. Nel caso di segnalazioni relative a suggerimenti e/o miglioramenti proposti, devono essere raccolte e divulgate agli organi competenti. Nel caso di segnalazioni relative a ringraziamenti sui servizi fruiti, queste devono essere inoltrate ai soggetti che hanno prestato l'attività.

L'attività di informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione

statistica dei dati informativi forniti presso lo sportello Iat; deve essere realizzata presso lo sportello Iat l'elaborazione mensile dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti allo sportello di informazione turistica, almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta. La raccolta dei dati dovrà essere organizzata privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale dei dati.

Orari e contatti

□ Ufficio IAT via Lungomare Adriatico

Apertura: ANNUALE

Orari:

- da ottobre a marzo: lunedì chiuso, da martedì a domenica ore 9.30 – 13.00;
- aprile, maggio e settembre: lunedì chiuso, da martedì a domenica 9.30 - 13.00 e 16.00 – 19.30;
- giugno, luglio e agosto: da lunedì a domenica 9.30 - 13.00 e 17.00 – 20.30

nei periodi contraddistinti dal maggior afflusso di turisti, il servizio pomeridiano potrà essere prolungato, su indicazione dell'Ente e previa concertazione con il soggetto gestore, fino alle ore 22:00 per un massimo di sette giornate

La chiusura di giorni festivi nell'arco dell'anno solare viene definita a inizio anno e va concertata con l'Ente.

*