

Carta dei Servizi
Ufficio Informazioni Caorle

Fondazione “Caorle Città dello Sport”
anno 2017-2021

1. Carta dei Servizi dell’Ufficio Informazioni ed Accoglienza Turistica

La Carta dei Servizi dell’Ufficio Informazioni nasce nell’ambito di un programma di promozione della qualità nel campo delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica di cui il Comune di Caorle esercita le funzioni di programmazione, secondo gli indirizzi della DMO Caorle. La Carta dei Servizi è rivolta a tutti coloro i quali utilizzano il servizio ed illustra:

- 1) i principi fondamentali del servizio
- 2) gli utenti, le funzioni e le finalità del servizio
- 3) i servizi rivolti a tutti i turisti e operatori e alle diverse categorie di utenti: operatori turistici, giornalisti ed enti pubblici
- 4) le modalità e i canali di accesso ai servizi

La Carta dei Servizi dell’ufficio informazioni rappresenta un impegno volto a migliorare i servizi offerti attraverso un sistema di misurazione periodica della qualità del servizio erogata e della qualità percepita.

La prima misurazione avviene attraverso il rilevamento di standard di qualità generali e specifici del servizio e la seconda mediante l’ascolto delle osservazioni e dei suggerimenti degli utenti unitamente ad indagini realizzate per valutare il grado di soddisfazione (customer satisfaction).

L’obiettivo della Carta dei Servizi è di presentare i servizi offerti dell’Ufficio Informazioni prestando attenzione sia nelle fasi di programmazione, che nelle fasi di gestione ed erogazione del servizio.

2. Principi fondamentali del servizio dell’Ufficio Informazioni

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dall’Ufficio Informazioni sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, come specificato di seguito.

- Gli operatori IAT e tutto il personale considerano la cortesia e la disponibilità un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all’ascolto costante delle richieste dell’utente.
- Gli operatori IAT forniscono le informazioni e l’accoglienza, nell’ambito di ciascuna categoria di destinatari del servizio, con uguaglianza e imparzialità. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap o di altre categorie più deboli.
- Viene garantito agli utenti un servizio continuo e affidabile: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici indicati anche in questo documento, a meno di cause di forza maggiore o imputabili ai terzi. In questo caso la Fondazione “Caorle Città dello Sport” si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
- Viene garantita la partecipazione alla prestazione del servizio da parte dell’utente attraverso una raccolta sistematica di suggerimenti e proposte per migliorarne l’erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini della soddisfazione dell’utente.

Gli operatori IAT sono muniti di cartellino di riconoscimento che l'utente può richiedere di visionare in caso di rapporto col personale in servizio.

- L'attività di informazione ed accoglienza turistica persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dei servizi resi attraverso l'efficacia, ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione, e l'efficienza, ossia l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell'utente.
- Gli operatori IAT si impegnano ad adoperare con gli utenti un linguaggio chiaro e comprensibile, quindi semplice ed efficace attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio quali sportello front office, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet.

3. Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica

Il Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica svolge le funzioni di accoglienza e informazione su ogni aspetto che possa agevolare ed orientare il turista durante la sua vacanza, nonché facilitarlo nella sua permanenza nel territorio.

Gli IAT rappresentano lo sportello informativo rivolto all'utenza e sono il biglietto da visita e la vetrina del territorio.

Utenti, canali di accesso, funzioni e attività

- Gli utenti

Gli utenti del servizio IAT sono tutte le persone che desiderano informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico attraverso i servizi IAT e nelle modalità indicate dalla Carta dei Servizi. Si tratta in particolar modo di turisti italiani e stranieri, di operatori turistici, di giornalisti, di associazioni di categoria, di enti pubblici e tutti coloro che vogliono attingere informazioni dalle risorse turistiche del territorio.

- I canali di accesso e di erogazione del servizio

Gli utenti dell'ufficio IAT possono accedere al servizio attraverso vari canali che sono: lo sportello dell'ufficio IAT, il telefono, il fax, la posta tradizionale e quella elettronica (e-mail) e il sito internet. I canali di erogazione del servizio sono i medesimi.

- Le funzioni e le attività principali

L'ufficio IAT esegue le funzioni e le attività descritte nella DGRV 2287/2013 e della Legge 11/2013 del Testo Unico delle Leggi regionali in materia di turismo, come segue:

1. Fornisce informazioni relative a risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi; strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere (servizi offerti e disponibilità di alloggio).
2. Fornisce assistenza diretta al turista attraverso le informazioni sugli eventi nel territorio; strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati; emergenze al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno.
3. Distribuisce materiale informativo promozionale prodotto in proprio o del territorio, quali piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ciclabili ecc.
4. Produce e distribuisce materiale proprio o degli altri Uffici Informazioni.
5. Promuove e organizza le manifestazioni, gli spettacoli, gli eventi locali (mostre, cinema, eventi celebrativi, stagioni teatrali, mercatini, manifestazioni sportive ecc) e favorisce l'immagine del territorio con riferimento agli aspetti culturali, storici, economici e sociali, anche in collaborazione con organismi pubblici e privati.
6. Fornisce assistenza ed accoglienza a operatori turistici, giornalisti e addetti alle attività di comunicazione anche attraverso assistenze qualificate ed educational tour.
7. Vende prodotti editoriali attraverso un bookshop turistico.

1. Fornisce ulteriori servizi a seguito di attivazione di contatti / convenzioni con Enti pubblici o privati.
2. Raccoglie e inoltra segnalazioni di reclamo e disservizi, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità.

- Mission e obiettivi futuri

La mission dell'ufficio IAT è di contribuire alla conoscenza, alla valorizzazione e allo sviluppo della ricchezza del patrimonio culturale, artistico, ambientale del territorio, assicurando tutte le informazioni di interesse turistico in grado di soddisfare ogni esigenza dell'utente.

Nell'ambito del servizio di informazione e accoglienza turistica si considera fondamentale al pari della qualità dell'informazione e della competenza degli operatori, anche la loro cortesia e disponibilità.

L'ufficio IAT ha come obiettivo futuro il miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'attenzione sulla qualità con delle indagini sulle soddisfazioni delle prestazioni erogate e l'eventuale segnalazione di proposte e suggerimenti.

Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento delle qualità dei servizi offerti attraverso la formazione del personale in modo sistematico, l'istituzione di un servizio di comunicazione con un'agenzia di stampa che comunichi tempestivamente le informazioni del territorio nelle località italiane ed estere di maggiore affluenza e permanenza turistica nel nostro Comune, la ridefinizione e l'ampliamento della segnaletica in prossimità dell'ufficio IAT, l'installazione di progetti app nel territorio, il rinnovo della dotazione degli arredi e degli spazi, l'ampliamento delle dotazioni informatiche e attrezzature per l'ufficio.

- Come raggiungere i servizi dell'ufficio informazioni

Gli utenti possono raggiungere il servizio IAT attraverso vari canali: lo sportello dell'ufficio IAT, il telefono, il fax, la posta tradizionale, la posta elettronica e il sito internet.

- Orari d'apertura

L'Ufficio Informazioni IAT è di norma aperto per 363 giorni annuali.

L'orario di apertura è il seguente sotto riportato che potrebbe subire delle variazioni in seguito ad esigenze legate all'affluenza turistica durante particolari eventi e/o festività:

Gennaio, febbraio, marzo, aprile,

dal 1 al 20 maggio, ottobre, dicembre	9.00 – 17.00 dal lunedì al sabato
	9.00 – 18.30 domenica e festivi

novembre	9.00 – 17.00 dal lunedì al sabato
	9.30 – 17.30 domenica e festivi

dal 21 al 30 maggio e dal 17 al 30 settembre	9.00 – 19.00 tutti i giorni
dal 1 giugno al 16 settembre	9.00 – 22.00 tutti i giorni

4. Servizi IAT per tutti gli utenti

In questa sezione vengono descritte le varie tipologie di servizi offerti agli utenti, i diversi canali per il raggiungimento del servizio, nonché gli standard di qualità che l'ufficio informazioni fornisce agli utenti, in relazione ai tempi e alle modalità per ottenere i servizi IAT:

- servizio informazioni
- distribuzione del materiale informativo

- altri servizi: vendita di prodotti editoriali, gadget, bookshop
- servizio reclami
- Sito internet

Standard di qualità relativi ai tempi di attesa di erogazione dei servizi allo sportello IAT

Per tutti i servizi allo sportello i tempi di attesa sono diversi a seconda che il periodo di riferimento sia di normale o massima affluenza turistica.

La massima affluenza si presenta durante il periodo estivo, a Pentecoste e Ferragosto

TEMPI MASSIMI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

Normale affluenza turistica presso lo IAT – Tempo massimo di attesa: 10 minuti

Massima affluenza turistica presso lo IAT – Tempo massimo di attesa: 15 minuti

TEMPI MASSIMI DI ATTESA ALLO SPORTELLO E AL TELEFONO

I tempi massimi di erogazione del servizio allo sportello o al telefono sono i tempi che l'operatore IAT può dedicare a ciascun utente. Al fine di rispettare i principi di imparzialità e uguaglianza nei confronti degli utenti, i tempi massimi di erogazione del servizio dal parte dell'operatore allo sportello e al telefono sono fissati come segue:

Canale di accesso al servizio IAT	Affluenza turistica presso lo IAT	Tempi massimi di erogazione
Sportello	Normale	5 minuti
	Massima	10 minuti
Telefono	Normale	2 minuti
	Massima	3 minuti

- Servizio Informazioni

Il Servizio IAT fornisce informazioni relative alle risorse locali, storiche, culturali, paesaggistiche; alle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere in relazione ai servizi offerti, ai prezzi, nonché agli stabilimenti balneari, ai locali di ristorazione; agli eventi e manifestazioni nel territorio; alle strutture ricreative e del tempo libero; ai trasporti; alle emergenze ed altre notizie utili.

Offre sia informazioni semplici che informazioni complesse. Un'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili e la 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 ad un'informazione semplice e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Informazioni disponibili all'Ufficio IAT

1) Informazioni che l'Ufficio IAT fornisce, raggruppate per macro-tipologie

a. Risorse locali, ambientali, paesaggistiche e storiche, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi
Risorse locali, ambientali, paesaggistiche e storiche
Luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche (indirizzi e orari)
Itinerari turistici: culturali, naturali, percorsi enogastronomici
Guide turistiche ed escursioni

b. Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
Indirizzi e recapiti delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
Servizi e prezzi del ricettivo
Disponibilità di alloggio / booking

c. Stabilimenti balneari e ristorazione
Indirizzi, recapiti degli stabilimenti balneari
Indirizzi e recapiti dei locali di ristorazione

d. Eventi nel territorio
Manifestazioni locali e folkloristiche
Feste e fiere
Concerti, Opera, Festival della musica
Spettacoli teatrali
Sport e tornei
Conferenze e corsi
Proiezioni cinematografiche / cinema all'aperto
Mostre e concorsi d'arte e cultura

e. Itinerari turistici
Itinerari culturali e artistici
Itinerari naturalistici
Itinerari ciclabili
Itinerari del vino
Siti archeologici
Escursioni e gite

f. Guide turistiche
Guide turistiche autorizzate e indirizzi e recapiti di guide turistiche

g. Strutture ricreative e del tempo libero
Strutture sportive
Stabilimenti termali
Teatri, cinema, videoteche
Parchi acquatici, parchi divertimento, spazi per i bambini
Maneggi
Internet Point
Discoteche, disco-bar
Ricevitorie del lotto, enalotto, totocalcio

h. Mezzi di trasporto pubblici e privati
Aeroporti
Auto noleggi
Autobus (orari e itinerari)
Treni (orari e itinerari)
Motonavi
Taxi
Parcheggi
Aree di sosta (camper, caravan)
Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza

i. Notizie Utili
Enti del turismo operanti nel territorio (Consorzi, Comuni, Provincia, Regione, ecc.)
Uffici informazioni pubblici e privati
Informazioni Meteo Arpav
Agenzie di Viaggio
Agenzie Immobiliari
Uffici postali, banche
Consolati, dogana
Licenze di pesca (adempimenti e formalità)
Scuole di lingua e musica
Biblioteche e informagiovani
Sedi congressuali e espositive
Puliture e lavanderie a gettoni
Servizi igienici

j. Emergenza
Forze dell'ordine
Soccorso sanitario
Servizio medico
Farmacie
Soccorso stradale

2) Tempi di risposta per tipo di informazione e canale di accesso-erogazione del Servizio Informazioni

Se richiede un'informazione di tipo....

	semplice	complessa
L'utente che accede allo IAT tramite.....		
Sportello	Subito, al momento del suo turno	Al massimo entro 15 minuti
Telefono	Subito, dopo aver preso la linea	Entro 1 gg lavorativa successiva
Fax o e-mail	Entro 1 gg successivo dall'arrivo del fax e e-mail	Entro 1 gg lavorativa successiva
Posta	Spedizione entro 3 gg giorno lavorativo	Spedizione entro 3 gg giorno lavorativo

- Distribuzione del materiale informativo

Presso l'Ufficio Iat è esposto il materiale informativo riguardante la DMO Caorle e dei territori limitrofi. Il materiale contiene informazioni di carattere geografico, storico, artistico, culturale, è redatto in varie lingue ed è distribuito allo sportello degli Uffici IAT.

Inoltre può essere richiesto tramite telefono, posta, e-mail e inviato tramite posta.

L'Ufficio IAT garantisce agli utenti il seguente materiale informativo:

1. Pianta topografica del Comune
2. Opuscolo informativo del Comune ed entroterra
3. Calendario delle manifestazioni locali
4. Elenco delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
5. Lista degli orari e mezzi di trasporto connessi al territorio

- Altri servizi: vendita

Vengono erogati altri servizi finalizzati a migliorare la qualità dell'ospitalità come la vendita di prodotti editoriali per i turisti.

- Il sito internet

Un importante fonte di informazione per tutti gli utenti del servizio di informazione è il sito internet consultabile in diverse lingue straniere.

Attraverso il link www.caorle.eu si può accedere a varie informazioni utili, a tutte le strutture ricettive e agli eventi.

5. Ufficio reclami

Gli utenti IAT, in particolare i turisti italiani e stranieri, hanno la possibilità di esprimere le considerazioni negative riguardo il loro soggiorno oppure trasmettere i reclami o disservizi subito durante la loro permanenza.

L'Ufficio IAT raccoglie e inoltra agli organi competenti le segnalazioni dei disservizi e reclami espressi dagli utenti.

Sia le osservazioni che i reclami vengono gestiti con l'aiuto dell'operatore dell'Ufficio IAT che invita a spiegare in forma scritta ogni disservizio. In seguito i reclami e i disservizi verranno inoltrati agli organi competenti e gestiti secondo le procedure del caso.

6. Servizi IAT per operatori turistici, operatori della comunicazione ed enti località

Per gli operatori turistici, i giornalisti ed altri enti, i servizi disponibili presso la sede degli Uffici Informazioni riguardano:

- la distribuzione del materiale informativo
- l'accoglienza turistica e la promozione del territorio attraverso l'organizzazione di manifestazioni locali, assistenze qualificate ed educational tour in collaborazione di altri enti pubblici e privati operanti nel territorio.

7. Indirizzi degli Uffici Informazioni e Uffici Turismo Città di Caorle

Ufficio IAT

Rio Terrà, n. 3

30021 CAORLE / VE

Tel. +39 0421 81085 E-mail: info@caorle.eu

Fondazione "Caorle Città dello Sport"

Via Roma, 26
30021 CAORLE / VE
Tel. +39 0421 219264 E-mail: sport@comune.caorle.ve.it / turismo@comune.caorle.ve.it

8. Validità della Carta

La presente Carta dei Servizi dell'ufficio IAT Caorle è la prima ed è valida per l'anno 2017-2021, salvo eventuali modifiche.

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sono da considerarsi in situazioni standard, che escludono situazioni straordinarie, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi ecc.

La Carta del Servizio è soggetta ad approvazione della Fondazione "Caorle Città dello Sport" e sarà applicata in via sperimentale.

- Redazione e diffusione

La Redazione della presente è stata prodotta dagli Uffici della Fondazione. Inoltre sono presenti dei moduli prestampati per il miglioramento del servizio per garantire un efficace monitoraggio della qualità dei servizi resi per il raggiungimento della massima soddisfazione dell'utente.