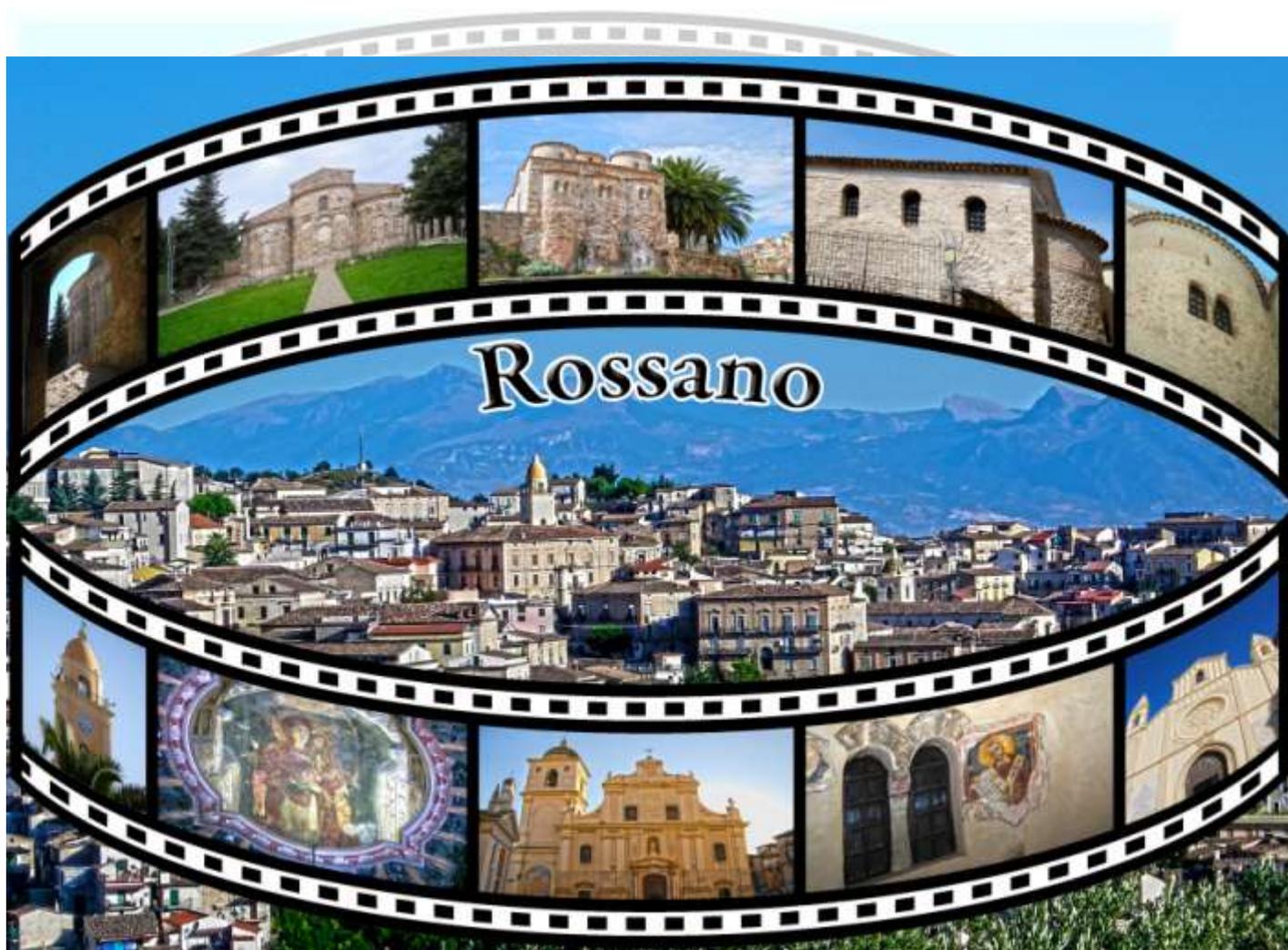




**CITTÀ di ROSSANO**

ASSESSORATO AL TURISMO



# CARTA DEI SERVIZI

SETTORE TURISMO

## PREMESSA

*La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i servizi pubblici meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.*

*Essa consente di fornire informazioni trasparenti ed immediate:*

- *sulle prestazioni offerte;*
- *sulle modalità di accesso ai servizi;*
- *sulle modalità di contatto,*
- *sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino*

*Con la completa attuazione della carta dei servizi è possibile favorire un rapporto diretto tra il cittadino-utente, quale soggetto titolare di diritti nella comunità locale, e la Pubblica Amministrazione.*

*Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.*

*Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo della carta dedicato alla rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.*

*Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.*

*In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o de gli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste all'interno della carta ed indicate in un apposito paragrafo.*

*Il riconoscimento della mancata o della carente erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio.*

*Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.*

# LA STRUTTURA DELLA CARTA

La carta dei Servizi dell'Ufficio Turismo intende innanzitutto comunicare quali sono:

- ~ i principali riferimenti normativi
- ~ i principi fondamentali della carta
- ~ le informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
- ~ i canali di accesso ai servizi forniti
- ~ mission e obiettivi futuri
- ~ i fattori, gli indicatori e gli standards di qualità
- ~ i diritti del cittadino e le modalità di tutela e verifica

La Carta è suddivisa in tre Sezioni:

**La prima Sezione** riguarda gli aspetti generali della carta indicando i riferimenti normativi ed i principi fondamentali della stessa.

**La seconda sezione** è dedicata alla struttura dell'Ufficio, ai canali di accesso ai servizi oltre che ai servizi offerti. In questa sezione, dopo aver elencato i servizi offerti, gli stessi vengono prima esplicitati nel dettaglio e, di seguito, per ogni servizio erogato vengono indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità. Vengono indicati la mission e gli obiettivi futuri dell'Ufficio nonché tutti i recapiti. A questa sezione sono allegate le dichiarazioni di impegno dell'ufficio e degli operatori (All. 1)

Infine la **terza sezione** contiene tutte le indicazioni sui diritti del cittadino e le modalità di tutela e verifica. A questa sezione sono allegati: il modulo suggerimenti (all.2) il modulo reclami (all. 3) e il questionario di valutazione (all.4).

# Sezione 1 ASPETTI GENERALI DELLA CARTA

- ~ caratteristiche della carta
- ~ riferimenti normativi
- ~ principi fondamentali



## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

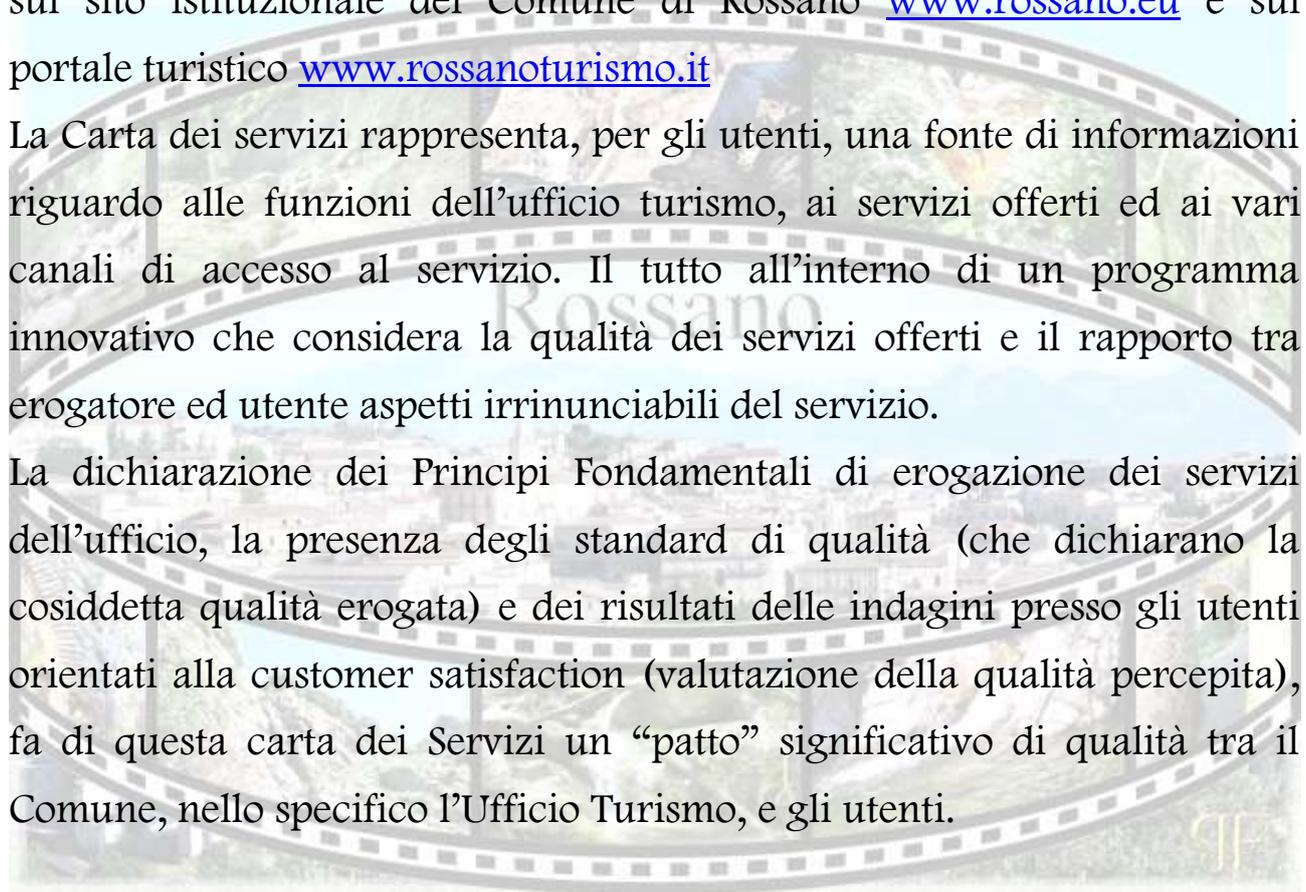
La Carta di qualità dei servizi dell' Ufficio turismo, ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto in essa indicato.

Annualmente sarà redatta una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Rossano [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu) e sul portale turistico [www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it)

La Carta dei servizi rappresenta, per gli utenti, una fonte di informazioni riguardo alle funzioni dell'ufficio turismo, ai servizi offerti ed ai vari canali di accesso al servizio. Il tutto all'interno di un programma innovativo che considera la qualità dei servizi offerti e il rapporto tra erogatore ed utente aspetti irrinunciabili del servizio.

La dichiarazione dei Principi Fondamentali di erogazione dei servizi dell'ufficio, la presenza degli standard di qualità (che dichiarano la cosiddetta qualità erogata) e dei risultati delle indagini presso gli utenti orientati alla customer satisfaction (valutazione della qualità percepita), fa di questa carta dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra il Comune, nello specifico l'Ufficio Turismo, e gli utenti.



## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE TURISMO**

Nell'erogazione dei propri servizi l'Ufficio Turismo del Comune di Rossano, così come tutti gli altri Uffici comunali, si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino:

### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

## **Imparzialità**

Il Comune di eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano il settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

## **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi in particolare, distribuiti sul territorio.

## **Partecipazione**

L'Ufficio Turismo s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

L'ufficio Turismo promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ufficio Turismo pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti del cittadino-utente, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

L'Ufficio Turismo considera l'informazione fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti, la stessa dovrà essere tempestiva ed efficace.

## Sezione 2: Servizi offerti e misurazione della qualità

- ~ Struttura dell'Ufficio
- ~ Canali di accesso ai servizi
- ~ I servizi offerti

- ~ Fattori, indicatori e standard di qualità per ogni singolo servizio erogato
- ~ Fattori generali della qualità
- ~ Recapiti e orari di apertura
- ~ Mission e obiettivi futuri

### ALLEGATI:

1. dichiarazioni di impegno dell'Ufficio e degli operatori

# UTENTI, CANALI DI ACCESSO, FUNZIONI E ATTIVITÀ DELL'UFFICIO TURISMO

## 1. Gli utenti

Gli utenti del servizio sono tutte le persone che vogliono avere informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico, attraverso i servizi e con le modalità indicate nella presente Carta. In particolare i turisti, italiani e stranieri, gli operatori turistici, i giornalisti, le associazioni di categoria, gli enti pubblici e tutti coloro che vogliono attingere alle risorse turistiche del territorio.

## 2. I canali di accesso e di erogazione dei servizi

Gli utenti dell'ufficio possono accedere al servizio attraverso vari canali che sono:

- ~ lo sportello dell'ufficio Turismo
- ~ gli sportelli degli uffici informazioni turistiche del Centro storico e del mare
- ~ il telefono e il fax: 0983 529504
- ~ la posta tradizionale
- ~ la posta elettronica [europa@rossano.eu](mailto:europa@rossano.eu)
- ~ il portale del turismo [www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it)
- ~ il sito internet istituzionale [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu)
- ~ la pagina facebook dell'assessorato al turismo

# INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI



# LA QUALITA'

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD: DEFINIZIONI

La qualità dei servizi erogati dall'Ufficio turismo, dipende da molteplici elementi del servizio stesso.

Per migliorare la qualità bisogna misurarla e gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

In questa sezione si precisa il significato dei termini usati nella trattazione della qualità dei servizi erogati: fattori, indicatori e standard di qualità.

### FATTORI DI QUALITÀ

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio,
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni,
3. l'accessibilità al servizio,
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio,
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.

I fattori di qualità costituiscono quindi gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita): vengono infatti attribuiti ad essi misure di carattere qualitativo e/o quantitativo e gli utenti esprimono in merito il loro livello di soddisfazione.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità, considerata nelle varie dimensioni e fattori, sia soddisfacente. Sono stati individuati diversi tipi di standard, a seconda dei vari fattori considerati e, nonostante la loro diversa natura, costituiscono lo strumento per garantire e verificare i fattori di qualità considerati importanti per rendere i servizi erogati corrispondenti alle attese dell'utente.

Gli standard riportano una percentuale che indica il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori dei servizi si impegnano a non scendere.

Sono stati individuati precisi standard di qualità da perseguire e mantenere, suddivisi, nel modo che segue:

~ standard di tipo A: riguardano il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta (vedi sezione 1);

- standard di tipo B: sono gli standard specifici del servizio, intesi come parametri che l'utente può percepire in modo immediato e diretto. Riguardano il soddisfacimento dei livelli di qualità per ogni singolo servizio o gruppo di servizi e si riferiscono ai fattori di qualità relativi al tempo e alle informazioni.
- standard di tipo C: sono gli standard generali, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità, in relazione alle dimensioni dell'accessibilità, dell'efficienza e della partecipazione .
- standard di tipo D: sono gli standard percepiti dall'utente attraverso indagini sulla valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori e i singoli servizi, in relazione ai fattori/dimensioni della qualità quali accessibilità, efficienza, efficacia e partecipazione.

Gli standard individuati sono riferiti ai vari servizi, indipendentemente dal tipo di utente, ad esclusione di quelli diversamente specificati

Di seguito vengono elencati dettagliatamente i servizi offerti dall'Ufficio e, per ogni servizio vengono indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità.

Un apposito capitolo viene dedicato ai fattori generali della Qualità

## SERVIZIO: COORDINAMENTO DEGLI UFFICI INFORMAZIONI TURISTICHE

L'Assessorato al Turismo del Comune di Rossano ha attivato due uffici di informazione turistica che svolgono le funzioni normalmente poste in esse dagli Uffici IAT (Informazioni al Turista).

Tali ufficio sono coordinati e gestiti direttamente dall'Ufficio Turismo con la collaborazione della Proloco e/o di altre associazioni turistiche attive sul territorio, che provvedono alla fornitura materiale del servizio, mettendo a disposizione le risorse umane necessarie.

Gli uffici sono ubicati rispettivamente nel Centro storico e sul lungomare della Città.

L'Ufficio di informazioni turistiche ubicato sul lungomare è aperto al pubblico da giugno a settembre dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 19,00 alle ore 00,30.

L'Ufficio Informazioni turistiche nel Centro storico, è ubicato su Corso Garibaldi, Palazzo Amantea, nel tratto che da Piazza SS. Anargiri arriva a Piazza Steri.

E' aperto al pubblico tutti i giorni da giugno a settembre dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 18,00 alle ore 22,00, ma rimane aperto al pubblico, con orario esteso fino alle ore 00,30, durante gli eventi e le manifestazioni che nel corso dell'anno, si svolgono nel centro storico, nonché in occasione di ponti e feste come ad esempio durante il periodo

natalizio: dall'8 dicembre al 7 gennaio e durante la settimana di Pasqua, rispettando gli orari di apertura di volta in volta indicati.

## **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

Per misurare la qualità di questo servizio che consiste nel coordinamento delle attività di due uffici che si occupano specificamente di diffusione di informazioni e di assistenza al turista, si devono misurare molteplici elementi del servizio stesso.

Gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

### **Fattori di qualità**

Per fattori di qualità del servizio si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente che si interfacciano direttamente con i due uffici informazioni turistiche, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio,
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni,
3. l'accessibilità al servizio,
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio,
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.

6. I fattori di qualità costituiscono gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita)

### **Indicatori di qualità**

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

### **Standard di qualità**

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità sia soddisfacente.

Gli standard indicano il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori del servizio si impegnano a non scendere.

Vengono di seguito riportate delle tabelle, di immediata lettura e comprensione anche da parte degli utenti che possono così controllare il servizio

Gli specifici fattori, indicatori e standard di qualità di questo servizio vengono indicati nel paragrafo seguente, con riferimento alle attività di informazione e accoglienza turistica.

# SERVIZIO: INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA .

L'ufficio Turismo ed i due uffici informazioni turistiche, con apertura stagionale, forniscono informazioni:

- 
- su alberghi, residence, campeggi, agriturismo e comunque su tutte le strutture ricettive del territorio;
  - mezzi di trasporto quali bus, treni, ecc.
  - possibilità di escursioni e di visite nei luoghi di maggiore interesse;
  - luoghi di intrattenimento, pub, ristoranti ecc.;
  - servizi di spiaggia, stabilimenti balneari, strutture sportive e per il tempo libero;
  - eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari;
  - eventi culturali quali Mostre, Incontri, Convegni, Fiere;
  - servizi di pubblica utilità di cui il Comune dispone per eventuali necessità del turista, del cittadino, dell'imprenditore turistico.

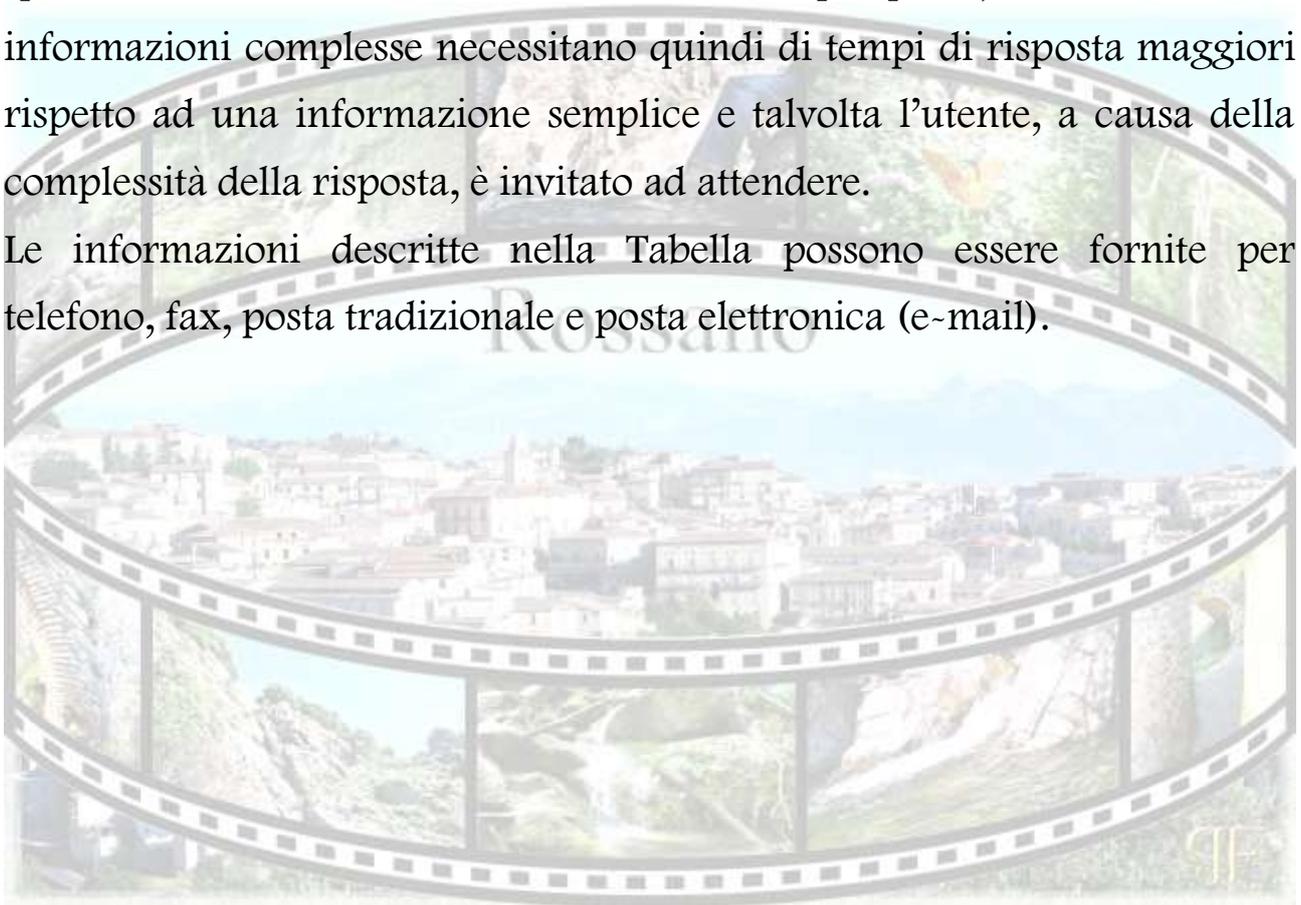
Il servizio prevede la distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale direttamente all'utente, nonché la diffusione di informazioni con risposta telefonica oppure via fax, a mezzo posta tradizionale o posta elettronica, in lingua italiana e in almeno altre due lingue straniere.

Un maggiore dettaglio delle informazioni disponibili è presente nella Tabella che segue.

L'ufficio turismo e gli uffici informazioni turistiche forniscono sia informazioni semplici, come quelle elencate nella Tabella, 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 una informazione semplice e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella Tabella possono essere fornite per telefono, fax, posta tradizionale e posta elettronica (e-mail).



## Dettaglio delle informazioni che l'ufficio Turismo e gli uffici informazioni turistica forniscono, raggruppate per macro-tipologie.

### 1. Risorse locali, ambientali, paesaggistiche e storiche, luoghi di culto, musei, mostre

Risorse locali, ambientali, paesaggistiche e storiche  
Luoghi di culto, musei, mostre, Palazzi, ville,  
itinerari turistici: culturali, naturali  
Guide turistiche ed Escursioni

### 2. Strutture alberghiere ed extralberghiere (servizi e prezzi) e stabilimenti balneari

Strutture ricettive alberghiere e relativi prezzi  
Strutture ricettive extralberghiere e relativi prezzi  
Stabilimenti balneari

### 6. Emergenza

Forze dell'ordine  
Soccorso sanitario  
Servizio Medico  
Farmacie

### 3. Eventi nel territorio

Feste e Fiere  
Concerti e Opera  
Teatro e Danza  
Incontri e Visite guidate  
Sport e Concorsi  
Conferenze e Corsi  
Cinema

### 4. Strutture ricreative e del tempo libero

Sport  
Teatri, Cinema, Videoteche

### 5. Trasporti pubblici e privati (percorsi, orari, prezzi)

Arrivare a Rossano  
Aeroporti  
Auto  
Taxi  
Parcheggi  
Aree di sosta (camper, caravan)  
Rete autostradale, strade principali

### 7. Notizie utili

Agenzie di Viaggio  
Agenzie Immobiliari  
  
Maggiori enti del turismo operanti nel territorio  
Uffici Informazioni pubblici e privati  
Archivi e Biblioteche  
Parcheggi  
Uffici postali, banche  
Sedi congressuali ed espositive  
Servizi igienici

## FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Si illustrano innanzitutto fattori, indicatori e standard di qualità relativi ai tempi di attesa e ai tempi di erogazione dei servizi allo sportello. Si tratta di tempi medi, sottoposti a verifica e tengono conto sia dei tempi previsti agli sportelli degli uffici informazioni turistiche, sia per ciò che concerne l'Ufficio turismo, ovvero la sede istituzionale.

### TEMPI MASSIMI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

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

|                              |                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Canale di accesso</b>     | Sportello                                                                                                                   |
| <b>Fattore di qualità</b>    | Tempo- Rapidità del servizio                                                                                                |
| <b>Indicatore di qualità</b> | Tempi di attesa allo sportello (minuti)                                                                                     |
| <b>Valore indicatore</b>     | Massimo 10 minuti in periodi di normale affluenza<br>Massimo 20 minuti in periodi di massima affluenza turistica.           |
| <b>Standard di qualità</b>   | Massimo 20 minuti in periodi di massima affluenza turistica<br>Massimo 10 minuti in periodi di normale affluenza turistica. |
| <b>Limite di rispetto</b>    | 100 %                                                                                                                       |

## TEMPI MASSIMI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO E AL TELEFONO per informazioni complesse

Al fine di rispettare i principio di uguaglianza ed imparzialità nei confronti degli utenti, congiuntamente al principio di efficienza ed efficacia del servizio, si sono stabiliti i seguenti tempi di erogazione del servizio allo sportello e al telefono, diversificandoli a seconda dei periodi di normale o massima affluenza turistica.

**Fattore di qualità:** Tempo, nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità, efficienza ed efficacia.

**Indicatore di qualità:** Tempi massimi di erogazione del servizio allo sportello e al telefono (minuti).

| Canale di accesso | Affluenza turistica | Standard tempo                          | rispetto |
|-------------------|---------------------|-----------------------------------------|----------|
| Sportello         | Normale/massima     | 20 minuti                               | 100%     |
| Telefono          | Normale/massima     | Prima possibile entro 20 minuti         | 100%     |
| e-mail            | Normale/massima     | Prima possibile e comunque entro 24 ore | 100%     |
| Chat facebook     | Normale/massima     | Prima possibile e comunque entro 6 ore  | 100%     |

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD SPECIFICI PER IL SERVIZIO DI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA

Gli standard di qualità che seguono sono gli standard specifici di tipo B e sono riferiti alle singole prestazioni (erogazione di informazioni allo sportello, distribuzione di materiali, ecc.) e talvolta diversificati, se necessario, per il tipo di canale utilizzato per accedervi o per ottenere il servizio.

Tali standard di qualità specifici per il servizio informazioni e accoglienza turistica si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

1. **Informazioni**, attraverso la completezza dei contenuti informativi e la chiarezza delle informazioni.

Con completezza dei contenuti si intende che tutti gli operatori dell'ufficio sono in grado di dare tutte le informazioni che l'ufficio è preposto a fornire (indicatore SI1 nella tabella seguente)

La chiarezza del linguaggio è garantita dal fatto che:

- negli uffici la lingua inglese è sempre garantita ossia almeno un operatore conosca l'inglese (indicatore SI2),
- negli uffici le informazioni sono garantite in almeno due lingue straniere (indicatore SI3).

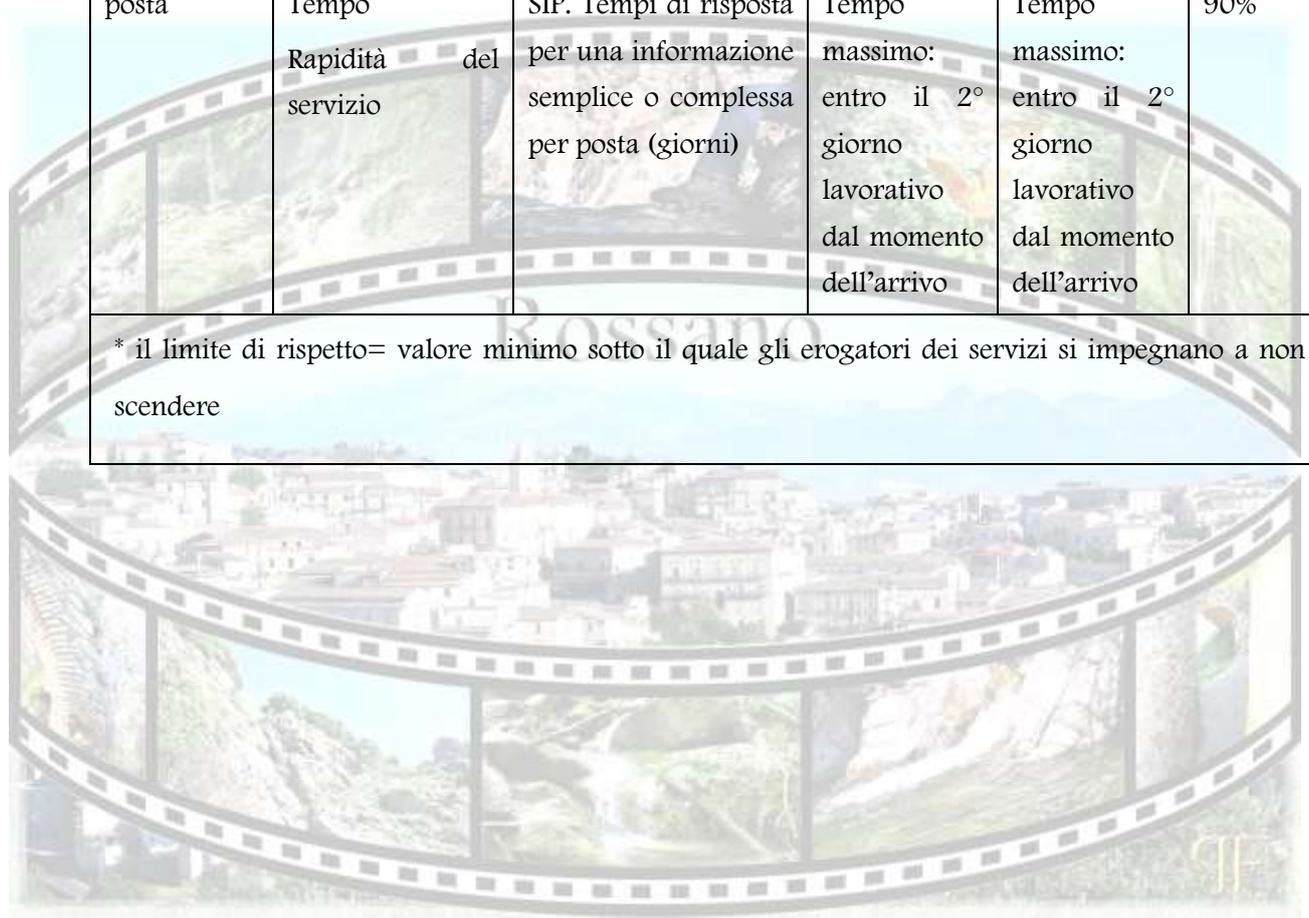
2. **il tempo** per ottenere il servizio, ossia la rapidità con cui si ottengono le varie informazioni attraverso i vari canali (indicatori SIS, SIT, SIE e SIP).

Gli standard di qualità che seguono sono riferiti alle singole prestazioni del Servizio Informazioni e accoglienza turistica e sono validi per tutti i tipi di utenti.

| Canale informativo                                                       | Fattore di qualità                                                                                                                                          | Indicatore di qualità                                                                                                                                                                                              | Valore indicatore   | Standard di qualità | Limite di rispetto * |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax, social network) | Informazione. Completezza dei contenuti dell'informazione e                                                                                                 | SI1 N. operatori in grado di dare le informazioni/numero di operatori totali (%)<br><br>Numero operatori annuali =5<br>Numero operatori stagionali = 6                                                             | $(5+6)/19=$<br>100% | 100%                | 100%                 |
| Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax, social network) | Informazione. Chiarezza del linguaggio<br><br>In tutti gli uffici la lingua inglese è garantita dalla presenza di almeno un operatore che conosce l'inglese | SI2. Numero operatori che parlano la lingua inglese/numero operatori totali (%)<br><br>Numero operatori annuali che parlano la lingua inglese=1<br><br>Numero operatori stagionali che parlano la lingua inglese=4 | $(1+4)/11=$<br>45%  | 45%                 | 100%                 |
| Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax,                 | Informazione del linguaggio<br><br>In tutti gli uffici le informazioni                                                                                      | SI3. Numero operatori che parlano almeno 2 lingue straniere/numero di operatori totali (%)                                                                                                                         | $(1+4)/11=$<br>45%  | 45%                 | 100%                 |

|                             |                                             |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |      |
|-----------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| social network)             | sono garantite in almeno 2 lingue straniere | Numero operatori annuali che parlano almeno 2 lingue straniere=1<br>Numero operatori stagionali che parlano almeno 2 lingue straniere=4 |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                    |      |
| Sportello                   | Tempo rapidità del servizio                 | SIS. Tempi di risposta per un'informazione complessa                                                                                    | Tempo massimo: 20 minuti                                                                                                                           | Tempo massimo 20 minuti                                                                                                                            | 100% |
| telefono                    | Tempo Rapidità del servizio                 | SIT. Tempi di risposta ad una informazione complessa al telefono (ore)                                                                  | Risposta entro la giornata lavorativa se la telefonata arriva al mattino, entro la mattina del giorno lavorativo seguente se arriva nel pomeriggio | Risposta entro la giornata lavorativa se la telefonata arriva al mattino, entro la mattina del giorno lavorativo seguente se arriva nel pomeriggio | 80%  |
| Fax, e-mail, social network | Tempo Rapidità del servizio                 | SIE. Tempi di risposta per una informazione semplice o complessa per fax, mail o social network                                         | Tempo massimo 1 giorno, considerando che la risposta va data entro la giornata lavorativa se il fax, la mail arrivano al                           | Tempo massimo 1 giorno, considerando che la risposta va data entro la giornata lavorativa se il fax, la mail arrivano al                           | 80%  |

|                                                                                                             |                             |                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                                                                             |                             |                                                                                     | mattino.<br>Entro la mattina del giorno lavorativa seguente se le richieste arrivano nel pomeriggio | mattino.<br>Entro la mattina del giorno lavorativa seguente se le richieste arrivano nel pomeriggio |     |
| posta                                                                                                       | Tempo Rapidità del servizio | SIP. Tempi di risposta per una informazione semplice o complessa per posta (giorni) | Tempo massimo: entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo                                | Tempo massimo: entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo                                | 90% |
| * il limite di rispetto= valore minimo sotto il quale gli erogatori dei servizi si impegnano a non scendere |                             |                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                     |     |



## SERVIZIO: GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E RECLAMI.

L'Ufficio si occupa anche di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, reclami. Per suggerimento si intende ogni azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio al fine di renderlo maggiormente rispondente ai suoi bisogni. Per reclamo si intende ogni azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

L'ufficio provvede alla raccolta delle schede di suggerimento e reclamo debitamente compilate, se necessario, all'inoltro delle medesime agli organi competenti. Per ogni reclamo riguardante le strutture ricettive, le attività commerciali di somministrazione e ogni servizio reso al turista, in particolare: ospitalità in strutture non adeguate; igiene e sanità dei luoghi aperti al pubblico; servizi prestati dai gestori di servizi per il turista; quanto altro venga riferito sul funzionamento delle strutture pubbliche e private a servizio del turista. Compito degli addetti dell'ufficio è di assistere il turista vittima di disservizio manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti. Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Settore Turismo gli utenti possono rivolgersi direttamente all'Ufficio Turismo,

utilizzando un modello appositamente predisposto (Allegato n. 2). Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio utilizzando, anche in questo caso, il modello predisposto (Allegato n. 3). Il reclamo può essere presentato a mano presso la sede dell'Ufficio Turismo, spedito per posta, per fax al numero 0983 529504 o tramite posta elettronica [turismo@rossano.eu](mailto:turismo@rossano.eu). Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, l'ufficio darà risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Rossano secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

# SERVIZIO: GESTIONE DEL PORTALE TURISTICO

[www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it)

Il portale turistico [www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it) è gestito direttamente dall'Ufficio Turismo, mediante un software web per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti turistici del portale web e delle sue sezioni. E' attualmente disponibile solo nella versione in italiano, ma è in corso di realizzazione anche la versione inglese del portale. Al portale web è integrato un sistema informativo turistico di rete.

Il portale contiene tutte le informazioni necessarie ad un turista non esperto della destinazione, presenta una descrizione dell'intera offerta turistica del Comune e tutte le informazioni utili all'utente su: territorio, eventi, strutture ricettive, esercizi pubblici, ristoranti, info e servizi. Le informazioni del portale web sono di valore, originali e aggiornate.

**Tra i servizi offerti dal portale vi sono:**

- ~ Download materiale informativo e brochure
- ~ Un modulo contatti per la richiesta di info e suggerimenti
- ~ L'iscrizione alla newsletter personalizzata
- ~ L'estrapolazione dei dati relativi agli eventi organizzati
- ~ La fotogallery eventi
- ~ Una fotogallery che presente le emerge storiche, naturalistiche, architettoniche della Città
- ~ Gli indirizzi ed i recapiti utili per il turista

I requisiti di hardware e software necessari per la navigazione nel portale web sono quelli più comunemente diffusi. I tempi di download sono brevi, i link sono validi, l'indirizzo è facile da ricordare, consente l'adattamento dei suoi contenuti (linguaggio e funzioni) rispetto alle esigenze dei navigatori, i dati personali sul portale web vengono tutelati.

**Speciale operatori turistici.** All'interno del portale vi sono degli spazi che gli operatori turistici possono utilizzare per fornire maggiori informazioni sulla propria struttura, per collegare l'utente direttamente al portale internet della struttura, presentare offerte promozionali o last minute, collegarsi direttamente al portale web della struttura stessa. Questa sezione è attivabile dagli operatori solo previo versamento di una somma a titolo di sponsorizzazione. I ricavi provenienti dalle sponsorizzazioni sono utilizzati per coprire i costi di gestione e hosting del portale [rossanoturismo.it](http://rossanoturismo.it).

## SERVIZIO: GESTIONE SOCIAL NETWORK PER INFORMAZIONI TURISTICHE

L'Ufficio gestisce direttamente la pagina facebook dell'Assessorato al Turismo:

<https://www.facebook.com/assessoratoturismo.comunedirossano> .

All'interno del profilo facebook viene data risposta alle richieste, ai suggerimenti, alle proposte messe in evidenza dai navigatori, vengono fornite informazioni su servizi ed eventi, vengono diffuse le informazioni relative ai servizi offerti dall'ufficio, gli eventi realizzati, le news che riguardano il settore turistico. La pagina viene gestita e aggiornata quotidianamente dallo staff dell'ufficio.

Accedendo alla chat è possibile contattare direttamente il personale dell'ufficio per richieste di informazioni con risposta immediata.

La pagina contiene anche una serie di album all'interno dei quali è possibile trovare immagini delle emergenze storiche, architettoniche, naturalistiche, della Città e degli eventi realizzati.

## CREAZIONE DI RETI CON LE ORGANIZZAZIONI CULTURALI, SOCIALI, TURISTICHE

L'Ufficio ha strutturato una intensa attività di messa in rete degli attori culturali, sociali e turistici del territorio al fine di garantire la partecipazione degli stessi, oltre che dei cittadini utenti, nelle attività realizzate e poste in essere dall'ufficio stesso. A tale scopo, periodicamente, in special modo in occasione della organizzazione di eventi o di programmi di intrattenimento culturali e turistici, o per verificare la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze degli operatori e dei turisti, vengono organizzate riunioni, anche informali, per ascoltare le esigenze delle organizzazioni in modo da tenerne conto nella organizzazione e gestione dei servizi dell'ufficio, dei programmi da organizzare, degli eventi da promuovere e per studiare insieme i correttivi da attuare nella erogazione di servizi o favorire una migliore organizzazione di eventi e programmi.

## SERVIZIO DI: PROGETTAZIONE E DIFFUSIONE DI MATERIALE INFORMATIVO

L'Ufficio predispone e aggiorna regolarmente schede informative di carattere turistico, relative a:

- 
- ~ Attività ricettive
  - ~ Esercizi pubblici e attività di ristorazione
  - ~ Stabilimenti balneari
  - ~ Numeri e indirizzi utili
  - ~ Percorsi naturalistici e di trekking
  - ~ Itinerari turistici
  - ~ Pacchetti turistici offerti da tour operators
  - ~ Nominativi e recapiti di guide turistiche
  - ~ Orari autobus
  - ~ Orari treni
  - ~ Agenzie di viaggio presenti sul territorio comunale
  - ~ Orari di apertura, costi, recapiti ed informazioni relative ai musei presenti sul territorio comunale
  - ~ Orari di apertura, costi, recapiti ed informazioni sulle attrazioni presenti all'interno del territorio comunale

Tali schede sono disponibili all'interno dell'ufficio e vengono distribuite all'utenze, su richiesta, in forma cartacea o elettronica.

L'Ufficio inoltre predispone e organizza la guida turistica della Città, aggiornandola nel momento in cui se ne ravvisi la necessità e provvedendo alla sua distribuzione, in forma cartacea, sia all'interno dell'Ufficio turismo che nei due uffici informazioni turistiche del Mare e del Centro storico.

#### TIPOLOGIA DI MATERIALE INFORMATIVO PRESENTE NEGLI UFFICI PER TIPO DI DISTRIBUZIONE

| Tipologia di materiale informativo         | Tipo di distribuzione |
|--------------------------------------------|-----------------------|
| Guide ed opuscoli relativi al territorio   | Gratuita              |
| Piantine della Città                       | Gratuita              |
| Itinerari turistici                        | Gratuita              |
| Calendario eventi e manifestazioni         | Gratuita              |
| Strutture ricettive                        | Gratuita              |
| Attività di intrattenimento e ristorazione | Gratuita              |
| Locali di intrattenimento                  | Gratuita              |

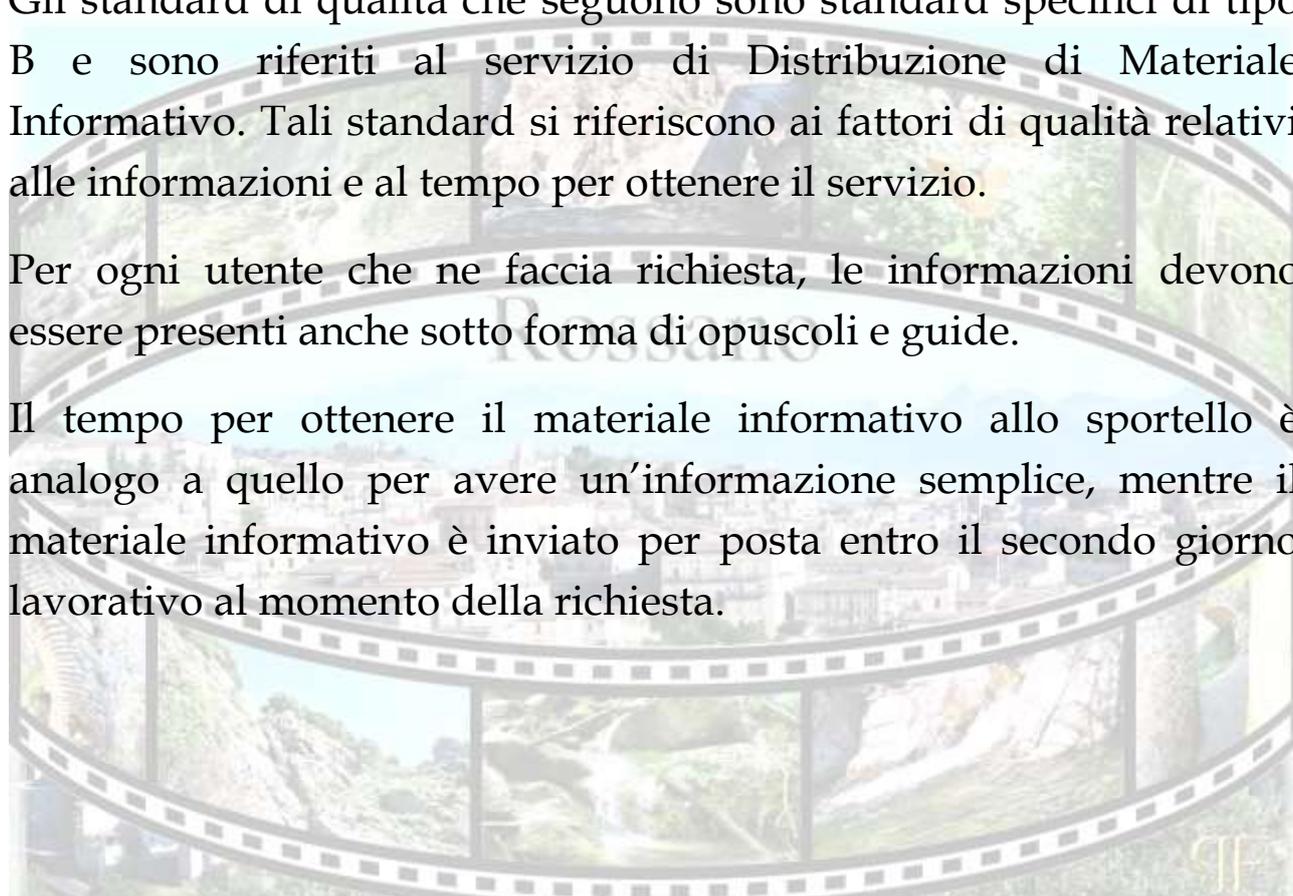
## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD SPECIFICI PER IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO

L'ufficio garantisce agli utenti la presenza di determinate tipologie di materiale informativo necessario per potersi orientare nella città.

Gli standard di qualità che seguono sono standard specifici di tipo B e sono riferiti al servizio di Distribuzione di Materiale Informativo. Tali standard si riferiscono ai fattori di qualità relativi alle informazioni e al tempo per ottenere il servizio.

Per ogni utente che ne faccia richiesta, le informazioni devono essere presenti anche sotto forma di opuscoli e guide.

Il tempo per ottenere il materiale informativo allo sportello è analogo a quello per avere un'informazione semplice, mentre il materiale informativo è inviato per posta entro il secondo giorno lavorativo al momento della richiesta.



**Fattori di qualità, indicatori, valori e standard specifici di qualità del servizio Distribuzione di Materiale Informativo.**

| Fattore di qualità                                                             | Indicatore di qualità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Valore indicatore                                                                   | Standard di qualità                                                                 | Limite di rispetto |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Informazione<br>Disponibilità di<br>materiale<br>informativo allo<br>sportello | Materiale disponibile allo sportello per ogni utente:<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Piantina della Città</li> <li>2. Kit piantina e guida</li> <li>3. Opuscolo informativo con calendario eventi e manifestazioni</li> <li>4. Depliant istituzionali</li> <li>5. Elenco strutture ricettive</li> <li>6. Lista orari mezzi di trasporto</li> </ol> Numero di tipologie di materiale presente/6 (numero tipologia di materiale necessario) % | 6/6=100%                                                                            | 100%                                                                                | 100%               |
| Tempo<br>Rapidità del<br>servizio per<br>posta o mail                          | Tempi di invio del materiale informativo per posta mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tempo massimo entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo della richiesta | Tempo massimo entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo della richiesta | 100%               |

## SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE EVENTI

L'Ufficio organizza e gestisce direttamente eventi di particolare portata e ormai istituzionalizzati, promuove l'immagine del territorio del Comune di Rossano con riferimento agli aspetti culturali, storici, economici e sociali, anche in collaborazione con organismi pubblici e privati.

Gli eventi sono legati a temi di particolare interesse per il territorio e viene dedicata molta cura agli aspetti logistici: spazi, percorsi, parcheggi.

Si tratta di eventi gratuiti che vengono stabiliti all'inizio di ogni anno, favorendo quegli eventi realizzati con successo da più edizioni ed introducendo nuovi eventi, anche proposti dalle organizzazioni culturali, sociali o turistiche, che risultano essere particolarmente interessanti per la ricaduta in termini turistici.

Eventi istituzionalizzati, nel senso che ormai si ripetono da più edizioni sono:

- ~ **Natalitia.** Un programma di eventi, manifestazioni, mostre, incontri culturali che si svolge nel periodo natalizio, generalmente dall'8 dicembre al 7 gennaio di ogni anno

~ **Natività contemporanea.** Una rassegna di arti visive che si svolge, solitamente durante il periodo natalizio, nella splendida cornice di Palazzo San Bernardino, nel cuore del Centro Storico della Città

~ **I Fuochi di San Marco.** Ogni anno, nella notte tra il 24 ed il 25 aprile, il Centro storico della Città viene illuminato da decine di falò accesi dai residenti all'interno dei diversi rioni del Centro storico, per ricordare la notte del terremoto che nel 1836 colpì la Città. Il terremoto creò molti danni materiali ma, fortunatamente, i danni in termini di vite umane, furono alquanto ridotti, i cittadini dicono per intercessione della Vergine Achiropita, copatrona della Città. Così, ogni anno, per ringraziare la Vergine dello scampato pericolo accendono dei falò in strada e nelle piazze, nei pressi delle loro abitazioni, imbandendo lunghe tavolate e, offrendo, ai passanti vivande preparate per l'occasione. Questo evento tradizionale ha superato, oggi, grazie ad una mirata azione promozionale ed organizzativa, da parte dell'Amministrazione comunale, i confini locali, per

diventare evento che attira flussi di visitatori anche da fuori Regione.

~ **La Giornata dell'Arte.** Ogni anno, nella prima settimana di giugno il centro storico della Città diventa un museo a cielo aperto. Tutte le forme d'arte vengono "messe in mostra": pittura, scultura, cinema, fotografia, poesia, musica, danza. L'area del Centro storico che dal Palazzo di Città arriva a Palazzo San Bernardino, passando per Piazza Steri, raccoglie artisti che espongono le loro opere o che le realizzano in maniera estemporanea.

~ **La notte di primavera** Ogni anno, l'ultima settimana di giugno nell'Area commerciale della Città, si svolge una notte bianca per salutare la primavera ed annunciare l'inizio dell'Estate. E' un momento per presentare anche la programmazione degli eventi estivi organizzati dall'Ufficio. Musica, danza, mercatini, esposizioni d'arte, esibizioni sportive, sfilate, riempiono ogni angolo di un'area della Città delimitata da Via Margherita, Via Nazionale, Viale Michelangelo,

con al Centro Piazza Bernardino Le Fosse, che ospita concerti ed esibizioni artistiche.

~ **I fuochi sull'acqua.** Uno spettacolo pirotecnico sull'acqua davvero spettacolare, che si svolge ogni anno, sullo specchio d'acqua del lungomare della Città, la penultima settimana di luglio.

~ **Le Piazze della Musica.** Ogni anno, nell'ultima settimana di luglio le piazze del Centro storico ospitano concerti di musica etnico popolare che richiamano migliaia di persone. La particolarità risiede nella contemporanea esibizione in più piazze del Centro storico di gruppi musicali di rilievo locale, nazionale, internazionale.

~ **La Festa della Madonna Achiropita.** Il 15 di agosto Rossano festeggia la sua copatrona: la Madonna Achiropita, con manifestazioni religiose ed eventi culturali, che terminano con un grande concerto in Piazza Steri. Ogni anno vengono ospitati sul palco artisti di fama nazionale ed internazionale che

richiamano migliaia di persone. La serata termina con gli spettacolari fuochi pirotecnici.

~ **La Notte Latina.** L'ultima settimana di agosto, in Piazza Steri, nel cuore del Centro storico, una notte dedicata alla musica latino americana. Si svolge un concerto, ma soprattutto è presente una grande pedana al centro della piazza, sulla quale è possibile ballare per tutta la notte al ritmo della musica latina. Scuole di danza, salseri e semplici amanti della danza si alternano in pedana, per uno spettacolo davvero coinvolgente

~ **La Notte di San Nilo.** Il 26 settembre la città festeggia il suo copatrono. Per quel giorno sono previste manifestazioni religiose, eventi culturali, che iniziano in genere nella settimana che include il 26 settembre, concerti, rappresentazioni teatrali o cinematografiche della vita di San Nilo.

# ATTIVITÀ DI MARKETING TERRITORIALE

Il marketing territoriale può essere definito come “un insieme di operazioni, nate dalla concertazione di tutti gli stakeholder presenti in un dato territorio, finalizzate, nel medio-lungo periodo, alla promozione e sviluppo sia di attività presenti sul territorio sia di opportunità che si innescano grazie al contesto ed alle variabili endogene che caratterizzano l’ambiente territoriale in oggetto.” Questa è una delle tante definizioni che si possono dare per descrivere compiutamente il marketing territoriale anche se, non solo è difficile da leggere ma è addirittura poco intuitiva!

Incredibile a dirsi ma tutte le analisi fatte e la progettazione del piano di marketing territoriale portano ad un risultato finale molto semplice: **dare informazione vera, pura e semplice!** Questo è marketing territoriale.

Se ad esempio l’obiettivo è attirare investimenti e sviluppare le attività sul territorio allora il prodotto che si realizza è l’informazione che si porta al target prescelto.

Gli strumenti con cui si giunge al risultato sono davvero i più svariati tra l’altro, tutti utilizzati dall’Ufficio turismo del Comune di Rossano, tra questi la realizzazione di un portale web dedicato.

Il web 2.0 ha cambiato i modi di scegliere le destinazioni turistiche, di comprare e vendere beni e di presentare anche della stessa geografia.

Un territorio che vuole promuoversi trova in questo strumento una serie di opportunità in grado di soddisfare sia i bisogni dell'impresitoria locale sia quelli dell'impresitore che intende avvicinarsi alla realtà locale. Per esempio per le imprese locali il portale può essere occasione per la creazione di un network diffuso di aziende del territorio, mentre per le aziende esterne il sito sarà un vero e proprio percorso di scoperta delle opportunità offerte dal territorio. Altro strumento che consente di svolgere una efficace azione di marketing territoriale è la partecipazione a Fiere e Borse del Turismo che consentono di presentare il prodotto territorio ai tour operators nazionali ed internazionali oltre che agli utenti finali. Si può pertanto dire che l'Ufficio Turismo svolge attività di promozione del territorio con iniziative di marketing rivolte alla valorizzazione delle risorse naturali, del patrimonio artistico e delle tradizioni locali. Sviluppa iniziative per incrementare il turismo nelle sue diverse forme ed offre supporto nella gestione delle professioni legate alle attività turistiche

## MONITORAGGIO PAGAMENTI TASSA DI SOGGIORNO

La tassa di soggiorno è stata istituita dal Consiglio comunale di Rossano con deliberazione consiliare n° 25 del 28/06/2011. Compito dell'Ufficio è quello di fornire informazioni chiare e puntuali agli operatori turistici ed ai turisti, sull'entità della tassa e le modalità di versamento. Per tale motivo, periodicamente, vengono inviate comunicazioni scritte agli operatori turistici, informandoli sulle scadenze per i versamenti della tassa stessa e sulle modalità di versamento. A gennaio viene invece avviata l'attività di monitoraggio dei versamenti, con la collaborazione degli uffici finanziari dell'Ente e approntate lettere di sollecito al versamento inviate agli operatori turistici che non hanno ancora provveduto ad effettuare i pagamenti

## RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION E RACCOLTA DATI STATISTICI

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è l'attività più importante per garantire la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze degli utenti. La rilevazione è costante nel corso dell'anno anche se particolarmente incisiva nel periodo estivo. Viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari agli utenti i quali dovranno rispondere a poche semplici domande predisposte all'interno di un modulo (allegato 4). La compilazione potrà avvenire in formato cartaceo o elettronico.

Solitamente durante il periodo estivo i questionari vengono compilati, in cartaceo, all'interno dei due uffici informazioni turistiche, mentre negli altri periodi vengono compilati digitalmente ed inviati all'Ufficio Turismo. La somministrazione avviene in maniera volontaria e quotidiana, nell'ambito degli uffici informazioni turistiche, è invece volontaria ma con procedimento a campione negli altri periodi, in quanto attivata dall'Ufficio inviando ad alcuni utenti, selezionati tra quelli che si sono rivolti all'ufficio per informazioni o assistenza, lasciando un recapito mail al quale viene inviato il questionario per la compilazione.

Contestualmente si attua la raccolta di dati statistici relativi all'utenza. Tale attività è svolta principalmente all'interno degli uffici di informazione turistica del Centro storico e del mare.

Fra gli standard di qualità previsti per tutti gli uffici di informazione turistica, c'è la tenuta e la elaborazione della scheda contatti per statistiche generali in base alla quale, ogni ufficio, dovrà fornire il numero di utenti, suddiviso per tipologia di richiesta.

Pur salvaguardando le specificità ed esigenze, si individuano di seguito le informazioni che vanno obbligatoriamente censite in maniera omogenea, ai fini di statistiche generali di interesse comunale. Esse potranno essere ulteriormente dettagliate, purchè riconducibili alle voci previste, o arricchite ed integrate con altre informazioni qualora se ne ravvisi l'utilità.

### **Definizioni**

Il contatto è sempre uno, anche in caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, Enti, ecc. L'informazione all'utente include anche la fornitura di materiale turistico, cartaceo o su altri supporti.

Tipologie di contatti da censire

1. Richieste dirette all'ufficio turismo o agli uffici informazioni turistiche
2. Richieste telefoniche
3. Richieste via fax e posta
4. Richieste via mail
5. Richieste tramite canale social

| <b>Informazioni</b>              | <b>Valori possibili</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>note</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipologia di richiedente         | 1. Turista 2. operatore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sono turisti anche: cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, Cral, centri anziani, ecc. che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza</li> <li>2. Sono operatori: giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri soggetti che chiedono materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lingue parlate                   | Italiano<br>Inglese<br>Tedesco<br>Francese<br>Spagnolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ambito territoriale di interesse | Locale<br>Regionale.<br>altro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Per locale di intese relativo al Comune o alla Provincia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tipologia di richiesta           | 1.Territorio. 2.Eventi e proposte.<br>3.Divertimento e relax . 4.Ospitalità servizi                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sotto la voce territorio vengono raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati</li> <li>2. Sotto la voce eventi e proposte vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni, visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, ecc.</li> <li>3. Sotto la voce divertimento e relax vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, forma e benessere</li> <li>4. Sotto la voce ospitalità vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione</li> <li>5. sotto la voce servizi vanno raggruppate le richieste: professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie di viaggi, servizi sanitari e di pubblica utilità ecc.</li> </ol> |
| Servizi forniti                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva</li> <li>2. Iscrizione, prenotazione o veridica disponibilità eventi, spettacoli, visite guidate, mostre</li> <li>3. distribuzione materiale informativo e schede specifiche per ogni singolo ambito di informazioni</li> </ol> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# FATTORI GENERALI DELLA QUALITA'

Gli standard specifici individuati per ogni singolo servizio offerto dall'ufficio turismo, costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia che l'efficienza dei singoli servizi erogati.

Si completa il quadro della qualità dei servizi, considerando gli aspetti comuni a tutti i servizi, quindi gli aspetti del servizio che riguardano la sua globalità quali:

- l'accessibilità al servizio,
- l'efficienza degli uffici ,
- l'efficacia del servizio,
- la partecipazione dell'utente.

**L'accessibilità al servizio:** è un aspetto di fondamentale importanza per gli utenti, perché è la prima dimensione su cui si affaccia l'utente quando deve usufruire del servizio. Sono valutati vari aspetti dell'accessibilità fra cui:

- l'accessibilità fisica, alle strutture;
- l'accessibilità telefonica,
- l'accessibilità di comunicazione e
- l'accessibilità in relazione agli orari.

**L'efficienza degli uffici:** rappresenta la relazione esistente tra prestazioni finali e le risorse strumentali, umane e finanziarie investite. Nel servizio pubblico riguardano gli aspetti di speditezza e rispondenza al pubblico interesse. In sintesi riguarda l'ottimizzazione dell'uso delle risorse, siano esse umane che strutturali.

L'utente può valutare gli aspetti dell'efficienza che percepisce valutando il servizio da un lato nel rapporto con l'operatore e dall'altro valutando gli aspetti tecnici che lo riguardano, quindi valutando se:

- i tempi di attesa sono stati ragionevolmente rapidi e se
- le strutture degli uffici e le capacità dell'operatore sono adeguate in termini di disponibilità, competenza, chiarezza nel linguaggio utilizzato e capacità di essere flessibile, quindi comprendere le particolari richieste dell'utente.

**L'efficacia del servizio:** per l'utente consiste nell'ottenere un servizio corrispondente alle proprie attese.

**La partecipazione dell'utente** si realizza:

- diffondendo le informazioni che riguardano l'ufficio agli utenti con iniziative come la diffusione della Carta dei Servizi,
- verificando il livello di soddisfazione dei suoi utenti con iniziative di customer satisfaction,

- favorendo il miglioramento del servizio attraverso la possibilità di registrare eventuali osservazioni attraverso la compilazione di una scheda specifica per l'utente che voglia segnalare dei suggerimenti.

Gli indicatori che seguono si riferiscono in parte alle dimensioni interne del servizio ed esprimono la qualità erogata, mentre gli indicatori costruiti dalle indagini svolte presso gli utenti dei servizi esprimono la qualità percepita.

## **QUALITÀ EROGATA RIGUARDO ACCESSIBILITÀ, EFFICIENZA E PARTECIPAZIONE DEL SERVIZIO**

I fattori di qualità erogata che caratterizzano tutti i servizi riguardano:

- l'accessibilità al servizio,
- alcuni aspetti legati all'efficienza del servizio, e
- la partecipazione dell'utente al miglioramento del servizio.

L'accessibilità agli uffici è valutata considerando:

1. l'accessibilità fisica, attraverso:
  - la presenza di una chiara segnaletica esterna all'ufficio per orientare e rendere visibile l'ufficio all'utenza;

- ~ la presenza di barriere architettoniche che impediscono l'accessibilità agli utenti disabili.
2. l'accessibilità negli orari di apertura dell'ufficio attraverso la regolarità del servizio che è garantito negli orari di apertura chiaramente indicati all'ingresso di tutti gli uffici

### **STANDARD DI TIPO C - standard generali (quantitativi, misurabili)**

L'efficienza del servizio è una dimensione molto legata all'operatività interna di tali uffici. Alcuni aspetti però interessano l'utente, e nel seguito si riportano alcuni standard di qualità generali relativi:

#### **1. all'adeguatezza del personale:**

- ~ tutto il personale a contatto con l'utente è chiaramente identificabile tramite un cartellino di riconoscimento

#### **2. all'adeguatezza, confort e pulizia dell'ambiente in ogni ufficio**

- ~ presenza di almeno una sedia
- ~ presenza dell'aria condizionata
- ~ pulizia giornaliera dei locali di accesso gli utenti

### **La partecipazione dell'utente si realizza attraverso:**

1. La diffusione delle informazioni che riguardano i servizi agli utenti con iniziative come:

- l'aggiornamento annuale della Carta dei Servizi,
  - la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli utenti, associazioni ed enti operanti nel turismo;
2. verificando la qualità del servizio percepita dagli utenti:
- attraverso esecuzioni di indagini di customer satisfaction, almeno annuali, per mezzo della consegna di un questionario chiaro, di facile compilazione e anonimo, sui vari aspetti del servizio ricevuto,
  - favorendo il miglioramento del servizio attraverso la possibilità di registrare eventuali osservazioni attraverso la compilazione di una scheda specifica per l'utente che voglia segnalare dei suggerimenti,
  - attraverso la predisposizione in tutti gli uffici di cassettoni localizzate ben visibili, per la raccolta dei questionari e delle schede di segnalazioni, reclami e suggerimenti degli utenti relativi ai servizi offerti.

Nella tabella seguente vengono indicati gli standard dei servizi distinti tra Ufficio turismo (UT) ed Uffici Informazioni Turistiche (UIT).

## STANDARD DEI SERVIZI (la x rappresenta l'obbligo del rispetto)

| Parametro        |                                                               | Standard corrispondente                                                                                                                       | UT | UIT |
|------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
|                  | Segnaletica ufficio                                           | Rendere individuabile l'ufficio da ogni punto di accesso alla Città per tutti i potenziali utenti                                             | X  | X   |
| Struttura uffici | Localizzazione ufficio                                        | Localizzato in luoghi centrali frequentati da turisti e/o localizzato nei principali punti di accesso alla Città                              | X  | X   |
|                  | Logo                                                          | Utilizzo del logo del Comune                                                                                                                  | X  | X   |
|                  | Superficie locali                                             | Almeno 20 mq. Inclusi i vani accessori e superficie a disposizione degli utenti                                                               |    | X   |
|                  |                                                               | Almeno 50mq. Totali Inclusi i vani accessori e superficie a disposizione degli utenti                                                         | X  |     |
|                  | Normative di sicurezza                                        | Messa a norma dei locali e di tutti gli impianti                                                                                              | X  | X   |
| Dotazione uffici | hardware                                                      | PC, STAMPANTE<br>L'ufficio turismo è dotato di n° 6 pc, 4 stampanti, uno scanner, 1 fotocopiatrice, 1 fax                                     | X  | X   |
|                  | software                                                      | Office automation                                                                                                                             | X  | X   |
|                  | Arredi e attrezzature ufficio                                 | Desk front office, fax telefono, scaffalature per gestione back office, area condizionata                                                     | X  | X   |
|                  | Internet                                                      | Accesso ad internet e collegamento posta elettronica                                                                                          | X  | X   |
|                  | documentazione                                                | Disponibilità di un kit di informazione turistica minimo                                                                                      | X  | X   |
|                  |                                                               | Strumenti per la consultazione da parte dell'utente (presenza di tsti e guide, postazioni self service, postazioni presidiate)                | X  |     |
|                  |                                                               | Disponibilità di consultazione quotidiani o rassegne stampa locali                                                                            | X  |     |
| ATTIVITA'        | Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche | Realizzazione schede informative                                                                                                              | X  |     |
|                  |                                                               | Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali | X  | X   |
|                  | Servizi al turista                                            | Raccolta schede reclami per disservizi                                                                                                        | X  | X   |
|                  |                                                               | Iscrizioni, prenotazioni, diffusione di informazioni su eventi, spettacoli, visite guidate richieste dagli utenti                             | X  | X   |
|                  |                                                               | Esposizione prodotti tipici                                                                                                                   |    | X   |
|                  | Altre attività                                                | Promozione eventi                                                                                                                             | X  | X   |
|                  |                                                               | Realizzazione ed organizzazione eventi                                                                                                        | X  |     |
|                  |                                                               | Tenuta ed elaborazione scheda contatti per                                                                                                    | X  | X   |

|  |                                   |                                                                                                                                          |   |    |
|--|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
|  |                                   | statistiche generali                                                                                                                     |   |    |
|  |                                   | Raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di customer satisfaction, ecc.)                                       | X | X  |
|  |                                   | Strumenti di indagini di customer satisfaction di tipo continuativo o una tantum                                                         | X |    |
|  | Apertura ufficio: periodi e orari | Ufficio aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza                                                                            | X | X  |
|  |                                   | Ufficio aperto tutto l'anno                                                                                                              | X |    |
|  |                                   | Nei periodi di massima affluenza aperto tutti i giorni con almeno 6 ore giornaliere                                                      | X | X  |
|  |                                   | Apertura domenicale e festiva di almeno 6 ore giornaliere                                                                                |   | X  |
|  | Quantità di personale             | 1 presenza giornaliera                                                                                                                   | x | x  |
|  |                                   | Presenza di almeno 3 persone contemporaneamente                                                                                          | X |    |
|  | Skills operatori di sportello     | Personale con conoscenza di almeno la lingua inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici                     | X | X  |
|  |                                   | Personale con conoscenza di almeno 2 lingue straniere, tra cui l'inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici | X | XC |

## IL PERSONALE DELL'UFFICIO TURISMO

Il personale dell'ufficio Turismo è costituito dal personale che opera all'interno dell'Ufficio Turismo, vale a dire nella sede istituzionale dell'Assessorato al Turismo, tutto l'anno e dal personale stagionale che opera all'interno dei due uffici informazioni turistiche.

L'Ufficio Turismo è costituito da 8 unità con le mansioni di seguito elencate:

- 1 dirigente
- 1 responsabile di Servizio
- 4 collaboratori amministrativi/operatori di sportello

~ 2 mesi

Gli operatori stagionali sono in genere non meno di 6, sono infatti previsti tre operatori per l'Ufficio del Centro storico e tre operatori per l'ufficio informazioni turistiche ubicato sul lungomare.

## ORARI DI APERTURA

Nel seguito sono riportati gli orari di apertura dell'Ufficio Turismo e degli Uffici di informazione turistica, che possono subire delle variazioni in seguito ad esigenze legate all'affluenza turistica durante particolari eventi e/o festività

| UFFICIO                                              | APERTURA   | ORARI DI APERTURA                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UFFICIO TURISMO                                      | ANNUALE    | Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed il martedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30                                                                                                  |
| UFFICIO INFORMAZIONI<br>TURISTICHE MARE              | STAGIONALE | Tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 18,00 alle ore 00,30.                                                                                                                    |
| UFFICIO INFORMAZIONI<br>TURISTICHE CENTRO<br>STORICO | STAGIONALE | Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 18,00 alle ore 22,00. Il sabato e la domenica e durante gli eventi dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 18,00 alle ore 00,30 |

## COME RAGGIUNGERE L'UFFICIO TURISMO E GLI UFFICI DI INFORMAZIONI TURISTICHE

Grazie alla sua posizione "strategica" la Città di Rossano può essere raggiunta in modo agevole utilizzando diversi mezzi di trasporto.

**In auto:**

A 45 Km dal casello autostradale di Spezzano-Sibari sulla A3 Salerno-Reggio Calabria. Imboccato il casello si percorre la SS 534 e poi la SS.106 (E 90) direzione Rossano.

**In treno:**

E' possibile raggiungere la stazione ferroviaria di Rossano:

- dal Nord dorsale adriatica (Milano - Bari - Taranto) via Bari;
- dal Nord dorsale tirrenica (Genova- Salerno) via Paola;
- dal Sud dorsale jonica (Reggio Calabria - Roma) via Catanzaro Lido;
- dal sud dorsale tirrenica (Reggio Calabria - Roma) via Paola.

**In aereo:**

- Aeroporto di Crotone (80 Km);
- Aeroporto di Lamezia Terme (160 Km).

Collegamento Aeroporto Lamezia Terme: E' ora possibile richiedere il servizio navetta da e per l'aeroporto di Lamezia Terme con partenza da Cariati, Rossano, Corigliano, Sibari, Firmo. Per prenotare il servizio e/o richiedere informazioni telefonare al numero 0983.290399 Andirivieni Travel.

### **In autobus:**

Sul territorio rossanese sono presenti diverse società di trasporto ben radicate su tutto il territorio italiano.

Autolinee Simet (tel .0983 52 03 15) Partenze nazionali da: - Milano - Bologna - Firenze - Perugia - Roma - Napoli - Salerno Partenze internazionali da: - Hannover - Francoforte - Monaco

Autolinee IAS Scura (tel. 0983 56 56 35) Partenze nazionali da - Bergamo - Bologna - Brescia - Firenze - Milano - Modena - Napoli - Perugia - Piacenza - Pisa - Reggio Emilia - Roma - Salerno - Siena

## INDIRIZZI

Ufficio Turismo Comune di Rossano

Via Plebiscito-Palazzo San Bernardino, ultimo piano (Centro Storico di Rossano)

87067 Rossano CS

Ufficio Informazioni Turistiche Centro storico

Corso Garibaldi-Palazzo Amantea

87067 Rossano CS

Ufficio Informazioni Turistiche Mare

Viale Mediterraneo

Lungomare di Rossano



## MISSION E OBIETTIVI FUTURI

La mission dell'Ufficio Turismo è quella di contribuire alla conoscenza e allo sviluppo della ricchezza e del patrimonio culturale ed ambientale del territorio, assicurando tutta la gamma di informazioni di interesse turistico in grado di soddisfare i suoi utenti. Tali informazioni sono indicate nella presente Carta dei Servizi.

L'Ufficio Turismo, nell'ambito del servizio di informazione ed accoglienza turistica, considerano fondamentale, al pari della qualità dell'informazione e della competenza dei suoi operatori, anche la loro cortesia e disponibilità.

L'ufficio è a disposizione di tutti ed ha come obiettivo futuro il miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'attenzione alla qualità e alla partecipazione degli utenti, mediante la realizzazione di indagini sulla soddisfazione delle prestazioni erogate e la segnalazione di proposte e suggerimenti.

**Gli obiettivi futuri riguardano** il miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso:

- la formazione e l'aggiornamento del personale in modo sistematico attraverso corsi riguardanti la formazione linguistica ed informatica degli operatori;

- l'istituzione di un servizio di comunicazione efficace, che comunichi in modo mirato e tempestivo le informazioni riguardanti il territorio, nonché le iniziative turistiche e culturali di vario genere che vengono promosse;
- la ridefinizione e l'ampliamento della segnaletica di avvicinamento e di prossimità dell'ufficio turismo e degli uffici di informazioni turistiche, nonché delle emergenze storiche, architettoniche, naturalistiche della Città
- il rinnovo e l'ampliamento della dotazione di arredi, soprattutto per ciò che riguarda i due uffici di informazione turistica;
- la sostituzione e l'ampliamento delle dotazioni informatiche e delle attrezzature d'ufficio

Si prevede, inoltre, il potenziamento degli educational tour<sup>1</sup> per operatori turistici e operatori della comunicazione, come strumento di promozione turistica del territorio comunale anche al di fuori dei confini regionali e verso l'estero, oltre che per l'Italia, e lo sviluppo di accordi di programma nel territorio per potenziare ed estendere l'accoglienza turistica e l'organizzazione di eventi sul territorio.

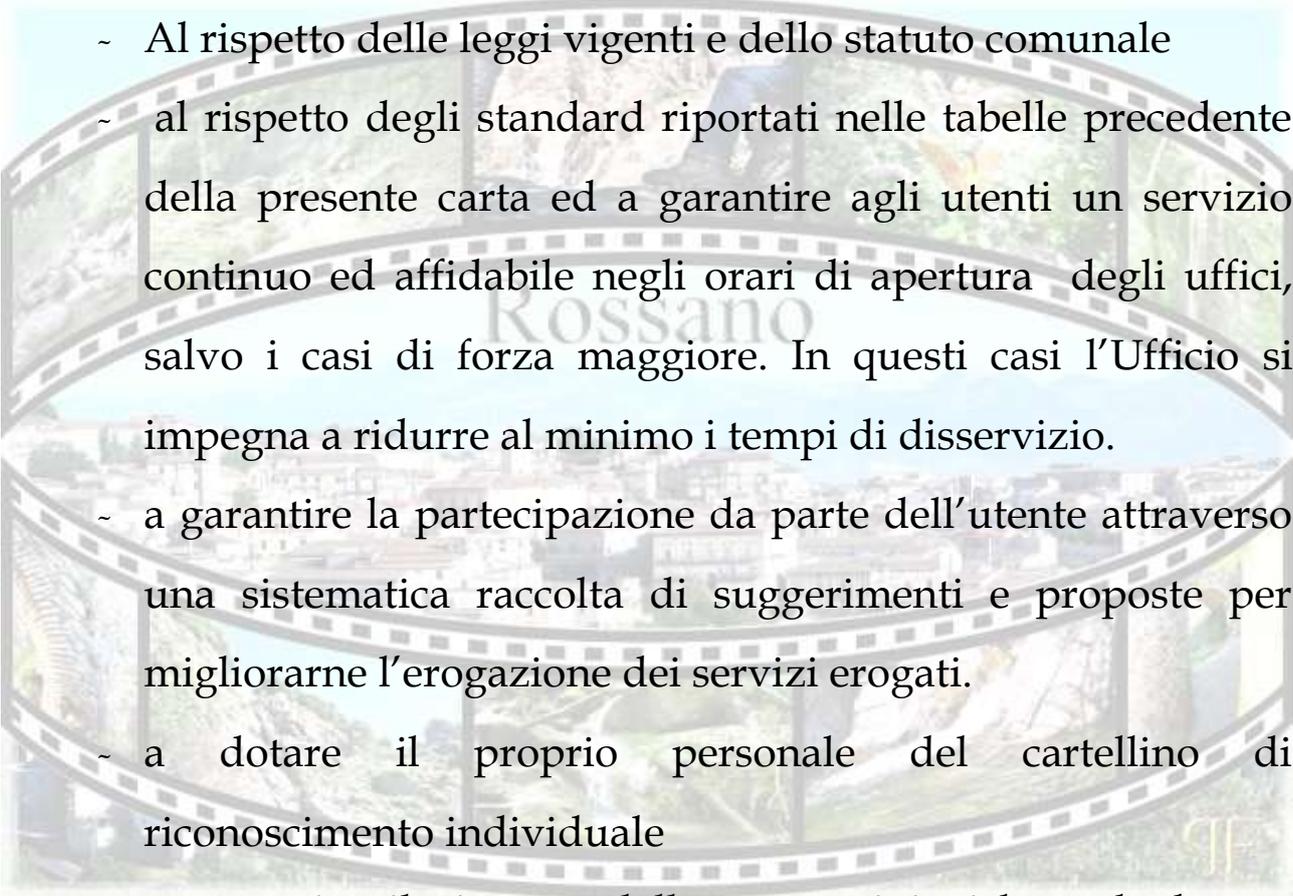
---

<sup>1</sup> L'espressione educational tour è entrata a pieno titolo nel linguaggio turistico, tanto che l'equivalente traduzione, viaggi educativi, non viene mai usata. Si tratta comunque di viaggi di istruzione organizzati per gli operatori turistici e della comunicazione, allo scopo di far conoscere e promuovere una destinazione turistica

# STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

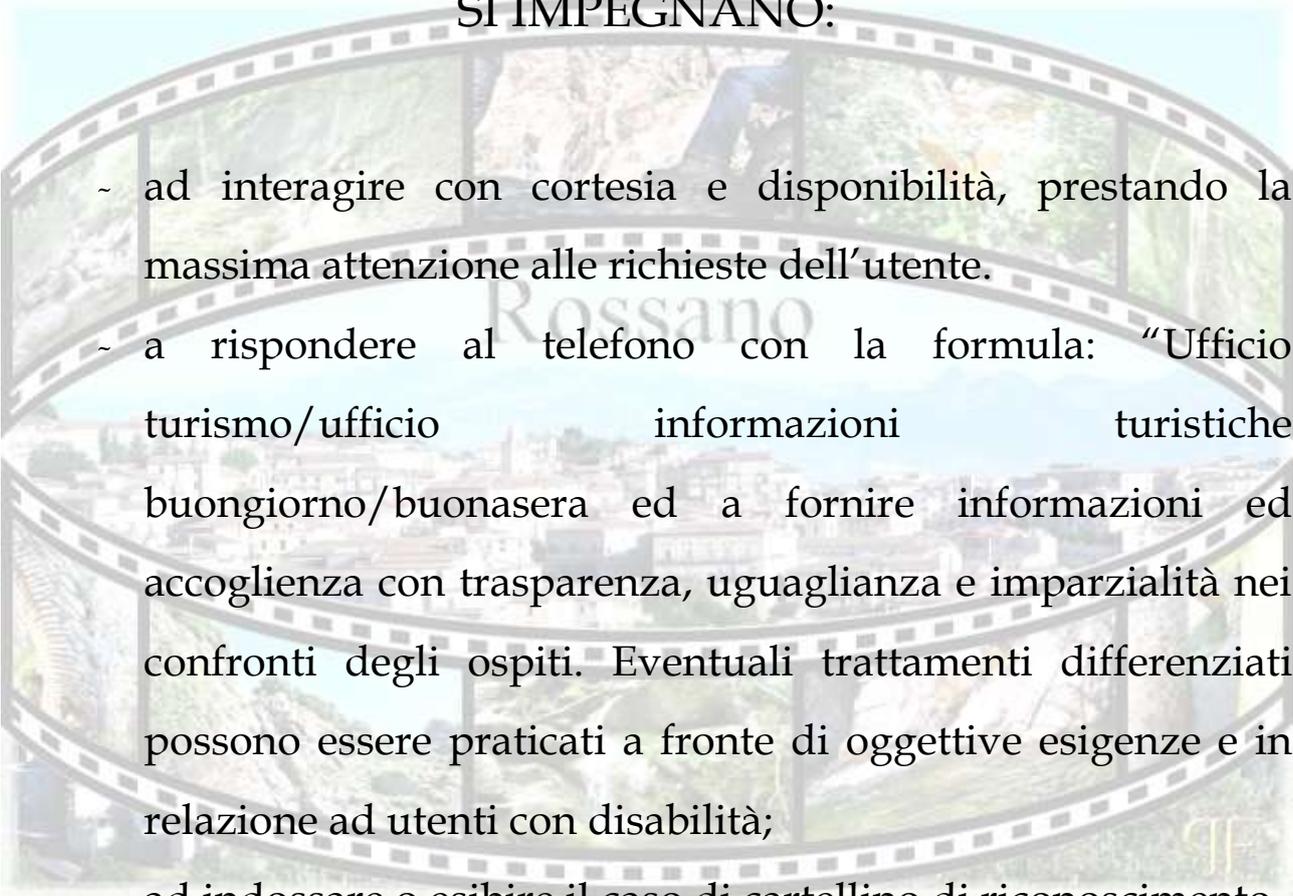
## Dichiarazioni di impegno

### L'UFFICIO SI IMPEGNA

- 
- ~ Al rispetto delle leggi vigenti e dello statuto comunale
  - ~ al rispetto degli standard riportati nelle tabelle precedente della presente carta ed a garantire agli utenti un servizio continuo ed affidabile negli orari di apertura degli uffici, salvo i casi di forza maggiore. In questi casi l'Ufficio si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
  - ~ a garantire la partecipazione da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione dei servizi erogati.
  - ~ a dotare il proprio personale del cartellino di riconoscimento individuale
  - ~ a garantire il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali
  - ~ ad arredare ed attrezzare adeguatamente i locali ad affigge un cartello con la dicitura "Non fumare"
  - ~ al rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità

- ~ ad analizzare l'attività svolta con cadenza semestrale, attraverso le indicazioni emerse dal monitoraggio dei questionari di customer satisfaction e delle schede proposte e reclami

## GLI OPERATORI DEL SERVIZIO SI IMPEGNANO:

- 
- ~ ad interagire con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle richieste dell'utente.
  - ~ a rispondere al telefono con la formula: "Ufficio turismo/ufficio informazioni turistiche buongiorno/buonasera ed a fornire informazioni ed accoglienza con trasparenza, uguaglianza e imparzialità nei confronti degli ospiti. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione ad utenti con disabilità;
  - ~ ad indossare o esibire il caso di cartellino di riconoscimento
  - ~ ad adoperare con gli utenti un linguaggio chiaro e comprensibile, semplice ed efficace, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio (sportello, telefono, fax, posta, e-mail )

## Sezione 3: Diritti e modalità di tutela del cittadino

ALLEGATI:

2. modulo suggerimenti
3. modulo reclami
4. questionario valutazione carta



# I DIRITTI DEL CITTADINO E MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

## 1. Diritto all'uguaglianza

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte dell'Ufficio turismo, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il diritto a ricevere i servizi non può essere esercitato solo nel caso in cui l'utente tenga un comportamento offensivo nei confronti del personale.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali per cui gli utenti in condizioni di particolare disagio hanno diritto a prestazioni differenziate, che tengano conto del loro stato.

Qualora l'utente ravvisi comportamenti discriminatori ha il diritto di farli rilevare ed eventualmente segnalarli all'Amministrazione comunale, anche per iscritto.

## 2. Diritto all'imparzialità

Chiunque ha diritto ad essere servito in aderenza a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## 3. Diritto alla continuità

L'utente ha diritto di pretendere il rispetto degli orari di apertura del servizio, concordanti all'atto dell'accettazione e della prenotazione, senza discontinuità o interruzioni, salvo per comprovate cause di forza maggiore.

Qualora l'utente ravvisi violazioni nel rispetto degli orari e delle modalità di prestazione, ha il diritto di reclamo.

#### **4. Diritto al reclamo**

Qualora l'utente intenda inoltrare reclamo ha diritto di essere ascoltato e che il suo reclamo venga inoltrato alle Autorità competenti, utilizzando l'apposita modulistica predisposta o altra modalità.

Qualora il reclamo riguardi attività poste in essere dall'Ufficio Turismo o dal suo personale, il reclamo medesimo sarà oggetto di apposita procedura del cui esito sarà data informazione al cliente, entro 30 giorni dal ricevimento.

#### **5. Diritto alla partecipazione**

L'utente ha il diritto di partecipare, singolarmente o a mezzo di rappresentanti, di associazioni, ai momenti pubblici in cui si illustrano tematiche di interesse generale ed in particolare attinenti alle attività turistiche e culturali

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ufficio che lo riguardino. Il diritto di accesso è esercitato

secondo le modalità disciplinate T.Unico 196/2003 sulla privacy. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Ufficio dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni formulate. L'Ufficio acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti, circa la qualità del servizio

## **7. Diritto all'informazione**

L'utente ha diritto di chiedere ed ottenere informazioni chiare, dettagliate, e adeguate al proprio livello culturale.



## VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta dei servizi presenta degli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio che sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludono situazioni straordinarie quali, ad esempio, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, manifestazioni pubbliche o provvedimenti della Autorità Pubblica.

La Carta del Servizio è soggetta ad approvazione dell'organismo competente, ovvero della Giunta comunale. Nell'anno 2014 la carta potrà essere adottata in via sperimentale.

### **Redazione e diffusione**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla dott.ssa Benedetta De Vita, responsabile dell'Ufficio Turismo, con la collaborazione degli operatori di sportello dell'Ufficio.

Verrà diffusa attraverso la pubblicazione sul portale turistico [www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it) e sul sito internet istituzionale del Comune di Rossano [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu) .

## **Provvisorietà**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Si potranno prevedere nuovi standard specifici, non ancora contemplati in tale documento, come quelli relativi all'accessibilità telematica ai siti internet. Si potranno inoltre valutare, con opportune misurazioni presso gli uffici, la validità degli standard specifici individuati e la loro rispondenza alla realtà.

Pertanto, la presente Carta potrà essere modificata ed aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua prima applicazione.

## **Revisione**

Le revisioni della Carta dei Servizi dell'ufficio Turismo è di competenza dell'Assessorato al Turismo del Comune di Rossano e tale documento è soggetto all'approvazione della Giunta comunale.

## **TUTELA**

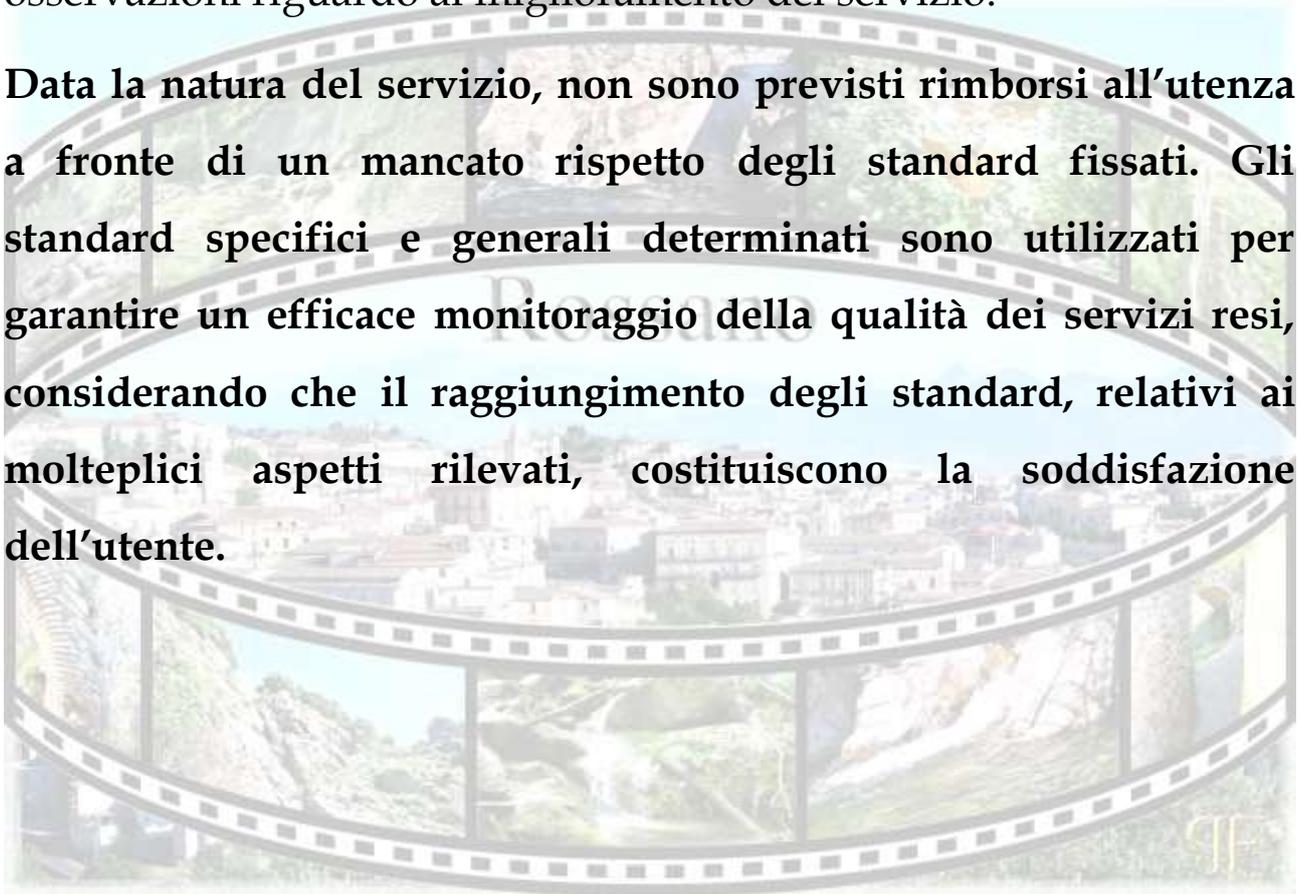
Il controllo dell'applicazione della Carta è garantito dal fatto stesso che essa regolamenta i rapporti con gli utenti. Le violazioni ai principi ed agli standard possono essere segnalate, direttamente,

telefonicamente, per iscritto, via fax ed e-mail all'Ufficio turismo oppure all' URP del Comune di Rossano.

L'URP destinerà i reclami agli uffici competenti.

Inoltre, presso l'Ufficio turismo, come indicato nei paragrafi precedenti, sono presenti dei moduli prestampati per l'inoltro di osservazioni riguardo al miglioramento del servizio.

**Data la natura del servizio, non sono previsti rimborsi all'utenza a fronte di un mancato rispetto degli standard fissati. Gli standard specifici e generali determinati sono utilizzati per garantire un efficace monitoraggio della qualità dei servizi resi, considerando che il raggiungimento degli standard, relativi ai molteplici aspetti rilevati, costituiscono la soddisfazione dell'utente.**



# Questionario di valutazione Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi e gli impegni che essa contiene saranno periodicamente sottoposti a revisione per essere aggiornati nel tempo .  
Tale revisione verrà effettuata sulla base delle risposte al questionario che Le presentiamo qui.

Le chiediamo di leggere con attenzione gli aspetti di qualità da valutare e di indicare con un voto da 1 a 10 il Suo grado di soddisfazione, dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, come meglio non si potrebbe.

Il questionario potrà essere restituito per posta all'Ufficio Turismo o inviato per E-Mail a: [turismo@rossano.eu](mailto:turismo@rossano.eu)

**Se Lei è un turista,**

**Le chiediamo di valutare i seguenti aspetti di qualità:  
(voto 1 - 10)**

Informazione e accoglienza

1. Accessibilità degli Uffici
2. Aspetto degli ambienti degli Uffici
3. Completezza dei servizi disponibili presso gli Uffici
4. Orari di apertura degli Uffici
5. Adeguatezza degli operatori degli Uffici
6. Lingue parlate dal personale allo sportello degli Uffici
7. Tempi di risposta

Materiale informativo gratuito

8. Piacevolezza estetica
9. Facilità di lettura
10. Contenuti chiari, affidabili e aggiornati
11. Disponibilità di materiale informativo gratuito in più lingue straniere

**Se Lei è un operatore turistico,**

**Le chiediamo di valutare i seguenti aspetti di qualità:  
(voto 1 – 10)**

Eventi

12. Efficacia degli eventi organizzati
13. Aspetti logistici degli eventi organizzati

Materiale informativo (grandi quantità)

14. Puntualità nell'evasione della richiesta di materiale informativo per operatori
15. Rapporto qualità prezzo del materiale informativo fornito agli operatori

16. Affidabilità nell'evasione della richiesta di materiale informativo a pagamento

A tutti i destinatari dei servizi chiediamo infine di valutare i seguenti aspetti di qualità, relativi al portale web [www.rossanoturismo.it](http://www.rossanoturismo.it) (voto 1 – 10)

17. Completezza delle informazioni

18. Presenza di informazioni di valore, originali e aggiornate

19. Validità dei servizi offerti sul portale (richiesta pubblicazioni, richiesta info e suggerimenti, iscrizione newsletter, iscrizione mio diario)

20. Accessibilità del portale web alle persone con disabilità

21. Tempi di download brevi

22. Validità dei link attivi

23. Facilità a ricordare l'indirizzo del portale

24. Adattamento dei contenuti del portale rispetto alle esigenze degli utilizzatori

25. Tutela dei dati personali dei navigatori

26. Ha letto con interesse questo documento?

Per niente  Poco  Abbastanza

Molto  Del tutto

27. Si è rivelato utile nell'accesso ai servizi di Comune di Rossano Ufficio Turismo?

Per niente  Poco  Abbastanza

Molto  Del tutto

28. Ci sono delle altre informazioni che ritiene utili e che non ha trovato in questa Carta dei Servizi?

Sì  No

29. Se sì quali?

---

---

---

30. Nei Suoi contatti con Assessorato al Turismo del Comune di Rossano, vi sono stati dei motivi di particolare soddisfazione?

---

---

---

31. Complessivamente, con un voto da 1 a 10, come giudica il livello di qualità dei servizi dello Assessorato al Turismo del Comune di Rossano

- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

