



CARTA DEI SERVIZI

Uffici Informazione e Accoglienza turistica

Ambito Terre di PISA

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** nasce nell'ambito del progetto di promozione dell'Ambito "Terre di Pisa" che vede nell'accoglienza l'elemento distintivo e il valore aggiunto dell'offerta turistica. Migliorare la qualità dei servizi di informazione e accoglienza attraverso la realizzazione di un sistema coordinato ed integrato degli uffici presenti sul territorio risulta infatti un'attività fondamentale per la valorizzazione delle risorse locali e per rendere più omogenea la rete dei servizi erogati.

La **Carta dei Servizi** rappresenta un vero e proprio impegno con l'utenza volto a migliorare i servizi offerti attraverso un sistema di misurazione periodica della qualità.

La **Carta dei Servizi** è un documento a disposizione di tutti gli utenti che contiene precise informazioni sul servizio fornito dagli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) presenti all'interno dell'Ambito Terre di Pisa ed in particolare:

- ***I principi fondamentali che lo regolano***
- ***Le finalità e gli obiettivi generali***
- ***Le funzioni, le attività e gli utenti***
- ***I canali di accesso e di erogazione (sportello, telefono, fax, sito internet, quindi posta elettronica e posta tradizionale)***
- ***I livelli di servizio garantiti***
- ***Il grado di qualità erogato e percepito dagli utenti***

L'Ufficio I.A.T. assicura il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso **l'adozione di modelli standard, la valutazione della conformità dei servizi a tali standard**, attraverso l'analisi del **soddisfamento dell'utenza** (ascolto delle osservazioni e dei suggerimenti degli utenti unitamente ad indagini realizzate per valutare il grado di soddisfazione) e infine mediante l'inserimento on line dei dati statistico/qualitativi.

La Carta si ispira inoltre al concetto di "**destinazione turistica**", inteso come luogo scelto dal turista quale metà del proprio viaggio, luogo che desidera visitare in virtù delle attrazioni che esso offre.

In questa visione, che coinvolge tutto il sistema turistico (dalle strutture ricettive, ricreative agli operatori culturali, dai commercianti ai trasporti...) il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica contribuisce ad unire e promuovere l'offerta culturale, storica, enogastronomica e ricettiva dell'Ambito Terre di Pisa.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

I Principi Fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Eguaglianza:** divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;

- **Legalità & Riservatezza:** il servizio è ispirato al principio di legalità e quindi alla osservanza delle norme, delle leggi in vigore e dei regolamenti applicabili ed in particolare al rispetto delle norme sulla tutela della privacy, per cui i dati e le informazioni personali rilasciati dall'utente vengono utilizzati solo ai fini dell'erogazione del servizio e non sono trattati da personale non autorizzato né ceduti a terzi;
- **Imparzialità:** i soggetti erogatori il servizio devono agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale;
- **Continuità:** il servizio viene garantito negli orari di apertura degli Uffici. Nel caso in cui, per motivi di forza maggiore, non sia possibile il suo svolgimento devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente risulta essenziale per l'instaurazione di una collaborazione sinergica mediante una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi offerti (customer satisfaction);
- **Chiarezza, Rispetto e Cortesia:** gli Uffici si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e, ai fini del buon esito della relazione con l'utenza, pongono la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, all'ascolto, al rispetto e all'educazione;
- **Informazione:** All'utenza è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi;
- **Efficienza ed Efficacia:** gli Uffici adottano le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia e collaborano con gli Enti preposti alla redazione di proposte finalizzate al miglioramento della qualità del servizio offerto.

2. FINALITA' E OBIETTIVI GENERALI

Quale elemento qualificante l'offerta turistica della Destinazione Terre di Pisa, il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica contribuisce alla conoscenza e alla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale in esso presente, assicurando, con professionalità e competenza, supporto e accoglienza modulate sulle esigenze dei turisti.

L'efficacia del servizio è legata, essenzialmente, alla capacità di soddisfare le necessità e i desideri dei turisti, i quali devono essere considerati sia come **principali destinatari del servizio stesso** sia, in ottica strategica, come **indicatori** dell'attività di informazione e accoglienza turistica.

Il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica contribuisce alla valorizzazione e allo sviluppo della ricchezza del patrimonio culturale, artistico, ambientale della destinazione, assicurando, in modo completo, corretto e aggiornato, tutte le informazioni di interesse turistico.

L'ufficio IAT eroga servizi e informazioni coerenti con il ruolo a cui è chiamato a rispondere, con i bisogni e le attese dei turisti, con i contenuti e le indicazioni della Carta dei servizi adottata.

Nell'erogazione del servizio si considera fondamentale stabilire relazioni con l'utenza caratterizzate da **gentilezza, trasparenza e correttezza**.

L'ufficio IAT garantisce la continuità e il rispetto degli orari e delle giornate di apertura.

L'ufficio IAT garantisce l'accesso ai servizi e alle informazioni su altri canali di fruizione che siano adeguati alle diverse modalità e capacità di fruizione dell'utenza.

3. FUNZIONI, ATTIVITA' E UTENTI DEL SERVIZIO

Il servizio IAT svolge funzioni di accoglienza ed informazione su ogni aspetto che possa agevolare e orientare il cammino e la permanenza del turista nel territorio di competenza.

Gli utenti del servizio IAT sono tutte le persone che cercano informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico, attraverso i servizi e le modalità previste dalla Carta adottata. In particolare i turisti, i giornalisti, gli operatori turistici, gli enti locali e coloro che hanno interesse alle risorse turistiche del territorio.

Gli utenti possono accedere al servizio attraverso vari canali: lo **sportello dell'ufficio, il telefono, la posta elettronica, la posta tradizionale ed eventualmente il sito internet.**

Attraverso personale esperto e qualificato, lo IAT svolge le seguenti funzioni:

Fornisce informazioni in merito a:

- servizi ricettivi (alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche, rifugi, etc.);
- orari di apertura di chiese, musei, pinacoteche, mostre ecc.;
- indirizzi, numeri telefonici e altri dati anagrafici di strutture ricreative e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, rassegne, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, ecc.;
- mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;
- emergenze e indirizzi utili al soggiorno del turista.

Distribuisce materiale informativo promozionale prodotto dall'Ambito turistico di riferimento e dagli enti locali (ad es. guide, elenco alberghi, cartine, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse ecc.).

Promuove l'immagine della Destinazione con particolare riferimento alle attività e risorse di carattere storico, culturale, economico e sociale, fornendo materiali informativi specifici.

Raccoglie idee, proposte, segnalazioni di disservizi e reclami ed esigenze dei turisti e degli operatori in visita al territorio, per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'accoglienza.

Gestisce servizi rivolti all'utenza turistica e finalizzati a migliorare la qualità dell'accoglienza sul proprio territorio di riferimento.

Fornisce assistenza ed accoglienza a turisti, operatori turistici, giornalisti e all'utenza in generale.

4. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' IN FRONT OFFICE

Il servizio è svolto durante l'orario di apertura previsto ed ha come obiettivi l'accoglienza del turista e l'offerta di risposte valide ed adeguate alle richieste del visitatore.

Uno dei principi ispiratori di questa attività è la centralità dell'utente che si traduce in azioni concrete volte a garantire piena comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità e che presuppone l'adozione di tecniche che facilitino la comunicazione e che non risultino né invasive, né autoritarie o distaccate.

L'addetto al Front Office comunicherà nella lingua madre del visitatore sulla base delle proprie competenze. Là dove questo non sia possibile, l'operatore comunicherà in inglese.

Le **azioni** che costituiscono quotidianamente l'attività di front office possono essere sintetizzate in:

- Chiamata allo sportello;
- Accoglienza e comprensione delle necessità (presa in carico) del visitatore;
- Ricerca delle informazioni;
- Selezione del materiale informativo da produrre e fornire al visitatore;
- Registrazione dati statistici dell'utente tramite apposita piattaforma;
- Invito rivolto all'utente a compilare la Customer Satisfaction.

L'**accoglienza dei visitatori** è concepita come un vero e proprio servizio al "cliente" attinente a:

- Il rapporto con l'utente;
- L'ascolto e la valutazione del bisogno informativo.

L'obiettivo, infatti, non è solo raccogliere la domanda, ma analizzare il bisogno del cliente. L'attenzione è quindi rivolta alla comprensione della richiesta, esplicita, ma anche implicita.

Gli utenti infatti esprimono i loro bisogni formulando, solitamente, una serie di domande che possono essere:

- *semplici* (ad esempio gli orari di apertura di un museo);
- *complesse* (ad esempio richieste di assistenza medica o altro che esulano dall'ambito prettamente turistico);
- *tese ad ottenere consigli/valutazioni* (ad esempio la costruzione di un itinerario di visita in relazione ai tempi di permanenza).

La **ricerca delle informazioni** avviene utilizzando le tecnologie che permettono collegamenti in tempo reale, analizzando alcune fonti principali, quali data base interno, la cartella su cloud contenente diverse sottocartelle divise per argomenti, internet,

Questa attività quotidiana consente, infatti, all'operatore di poter accedere ad informazioni:

- trattate in modo sistematico (in un rapporto diretto e costante con le fonti) e quindi facilmente reperibili;
- affidabili e aggiornate;
- complete, pluralistiche e verificabili;
- adeguate ai destinatari e pertinenti alla domanda precisa del cliente.

Il personale deve essere in grado di **erogare informazioni** esaurienti sulle risorse storico-artistiche, museali e naturalistiche e sulla relativa accessibilità, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport di tutto l'Ambito Terre di Pisa indicando orari e localizzazioni.

L' Operatore presta **assistenza anche in casi di difficoltà del visitatore**, a causa di furti o smarrimenti di oggetti, rimozione o furto di autoveicolo, smarrimento del gruppo ecc.

Inoltre è garantita una corsia preferenziale per i disabili, donne in gravidanza, genitori con bimbi molto piccoli al seguito; per quest'ultimi è messo a disposizione, ove possibile, uno spazio attrezzato con fasciatoio (Baby PITSTOP).

5. CANALI DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo IAT si impegna a fornire ai turisti-utenti la migliore accessibilità al servizio e all'offerta turistica e culturale della Destinazione: l'Utenza deve potersi orientare con facilità dentro ai locali degli Uffici di Informazione e accedere ai servizi erogati.

Al fine di agevolare l'utente vengono predisposti cartelli e segnaletica che aiutino a individuare facilmente il desk informativo, l'eventuale desk dedicato alle prenotazioni, e ove presente, il Touristore (con esposizione, acquisto e degustazione di prodotti locali).

L'utenza può prendere visione di servizi e contenuti sul sito web <https://www.terredipisa.it> e sui siti del turismo dei relativi comuni aderenti all'Ambito, e accedere al servizio informazioni anche per telefono ed mail e ricevere una risposta diretta e immediata o differita (in caso di approfondimenti, verifiche o supporto a prenotazioni e proposte itinerari).

6. LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI

La qualità e l'efficacia del servizio sono determinati dalle prestazioni del personale, dal comfort e dalla funzionalità degli spazi, dai contenuti delle risposte e dei servizi;

L'utente ha diritto:

- ad un rapporto con gli addetti al servizio **basato sulla cortesia e sul rispetto**;
- **a procedure moderne, semplici e chiare**;
- **di conoscere l'identità dell'interlocutore** che eroga il servizio;
- **ad avere risposte in tempi certi e predefiniti**;
- **di conoscere le caratteristiche qualitative** dei prodotti erogati.

7. GRADO di QUALITA' DEL SERVIZIO

Qualità erogata

Gli indicatori che permettono di misurare la **QUALITÀ** dei servizi **EROGATI** sono:

- **il tempo** di risposta alla richiesta inoltrata con modalità diverse;
- chiarezza, completezza ed esaustività **delle informazioni** fornite.

Qualità Percepita

I criteri per rilevare la cosiddetta **QUALITÀ PERCEPITA** dall'utenza, sono:

a) **L'accessibilità al servizio come** primo approccio dell'utente al servizio.

- accessibilità fisica alle strutture
- accessibilità telefonica ed elettronica (tramite e-mail)

- accessibilità di comunicazione
- accessibilità in relazione agli orari di apertura degli uffici stessi.

b) L'efficienza percepita:

- il rapporto con l'operatore e la sua disponibilità;
- la competenza e la professionalità dell'operatore;
- la chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore;
- gli aspetti tecnici del servizio;
- i tempi di attesa.

c) **L'efficacia del servizio** che consiste nel ricevere un servizio corrispondente alle proprie aspettative.

L'individuazione degli **standard da applicare** per l'erogazione dei diversi servizi avviene sulla base di **tre elementi fondamentali**:

1. I **fattori di qualità** di un servizio, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte del cliente/utente. Essi possono essere **oggettivi** (quantitativi o qualitativi) o **soggettivi** (legati alla percezione personale).
2. Gli **indicatori della qualità**, ovvero le variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto indicativo di un fattore di qualità.
3. **Lo standard di qualità**, ovvero il valore atteso per un certo indicatore. Gli standard possono essere generali o specifici, a seconda che siano basati su valori medi statistici riferiti a livello generale delle prestazioni oppure che siano basati su intervalli di valori riferiti a singole prestazioni direttamente valutabili dal cliente/utente. Gli standard sono suddivisi in due tipologie:
 - **standard generale**: uno standard che non può essere differenziato fra le diverse zone del territorio in quanto si ritiene preferibile che sia costante per garantire lo stesso livello di soddisfazione dell'utente in ogni parte del territorio;
 - **standard locale**: uno standard che può essere differenziato dai diversi uffici I.A.T. in base alle caratteristiche dei flussi turistici nell'area di competenza.

Gli standard di qualità che seguono sono riferiti alle singole prestazioni (erogazione di informazioni, distribuzione di materiali, accessibilità, partecipazione, etc.) e talvolta diversificati, se necessario, all'interno dello stesso servizio, per il tipo di canale utilizzato per accedervi o per ottenere il servizio.

Gli standard di qualità specifici per il servizio informazioni si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

1. **il tempo per ottenere il servizio**, ossia la rapidità con cui si ottengono le varie informazioni attraverso i vari canali.

2. **Informazioni**, attraverso la completezza dei contenuti informativi e la chiarezza delle informazioni. Con completezza dei contenuti si intende che tutti gli operatori IAT sono in grado di dare tutte le informazioni che l'ufficio IAT è preposto a fornire.

La chiarezza del linguaggio è garantita dal fatto che:

- in tutti gli uffici tutti gli operatori IAT sono a conoscenza dell'inglese
- in tutti gli uffici le informazioni sono garantite in almeno due lingue straniere.

Allegato 1 – Tempi massimi di erogazione del servizio

Allegato 2 – Normativa di riferimento

Allegato 3 - Situazioni tipo

TEMPI MASSIMI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tempi massimi che l'operatore IAT dedica ad ogni utente per l'erogazione del servizio per tipo di affluenza turistica e tipologia richiesta

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

Canale di accesso al servizio	Affluenza turistica	Standard di qualità – Tempo	LIMITE (*) (di rispetto)
Sportello	Normale	Massimo: 5 minuti	100 %
	Massima	Massimo: 10 inuti	100 %
Telefono	Normale	Massimo: 2 minuti	100 %
	Massima	Massimo: 3 minuti	100 %

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite
Tempo Rapidità del servizio per sportello	Tempi di risposta per un'informazione complessa 15-10 minuti tempi diversi fra alta e bassa stagione	Tempo massimo: 15 minuti	Tempo massimo: 15 minuti	90%
	Tempi di risposta per un'informazione semplice 5-10 minuti tempi diversi fra bassa e alta stagione	Tempo massimo: 10 minuti	Tempo massimo: 10 minuti	90%
Tempo Rapidità del servizio per telefono	Tempi di risposta ad una informazione complessa al telefono (2 - 3 minuti – tempi diversi fra alta e bassa stagione)	Tempo massimo: 3 minuti	Tempo massimo: 3 minuti	90%

	Tempi di risposta ad una informazione semplice al telefono (1-2 minuti – tempi diversi fra alta e bassa stagione)	Tempo massimo: 2 minuti	Tempo massimo: 2 minuti	90%
Tempo Rapidità del servizio e-mail	Tempi di risposta per un'informazione semplice o complessa via e-mail (1-2 giorni tempi diversi fra alta e bassa stagione)	Tempo massimo: 2 giorni	Tempo massimo: 2 giorni	90%
Tempo Rapidità del servizio per posta	Tempi di risposta ed invio del materiale informativo per un'informazione semplice o complessa per posta (2-3 giorni tempi diversi fra alta e bassa stagione)	Tempo massimo: 3 giorni	Tempo massimo: 3 giorni	50 %

INFORMAZIONI: COMPLETEZZA CONTENUTI

Canale informativo	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite
Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax)	Informazione Completezza dei contenuti dell'informazione	Numero operatori in grado di dare tutte le informazioni/ Numero operatori totali Numero operatori annuali = ... Numero operatori stagionali = ...	100%	100%	100 %
Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax)	Informazione Chiarezza del linguaggio In tutti gli uffici gli operatori IAT sono a	Numero operatori che parlano la lingua inglese / numero operatori totali Numero operatori annuali	100%	100%	100 %

	conoscenza dell'inglese	che parlano la lingua inglese = Numero operatori stagionali che parlano la lingua inglese =			
	Informazione Chiarezza del linguaggio	Numero operatori che parlano almeno due lingue straniere/ numero operatori totali (percentuale)			
Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax)	In tutti gli uffici le informazioni sono garantite in almeno due lingue straniere	Numero operatori annuali che parlano almeno due lingue = Numero operatori stagionali che parlano almeno due lingue =	100%	100%	100 %

DISTRIBUZIONE MATERIALE INFORMATIVO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite
Informazione Disponibilità di materiale informativo allo sportello IAT per ogni utente per orientarsi	Piantine località con indicazione principali attrattive e servizi	100%	100%	100 %
	Carta stradale della regione	100%	100%	100 %
	Elenchi delle strutture turistico - ricettive	100%	100%	100 %

	Numero di tipologie di materiale presente (numero di tipologia di materiale necessario)	100%	100%	100 %
Informazione	Numero archivi di informazione locale costituiti, mantenuti e aggiornati (eventi ecc. ecc.)	Numero 2 Archivi	100%	100%
Disponibilità di materiale informativo disponibile allo sportello IAT per una chiarezza e completezza delle informazioni fornite agli utenti	Numero testi e guide di informazione locale e di ambito	Numero 10 testi e guide	100%	100%
	Numero schede informative a livello locale e di ambito realizzate e aggiornate	Numero 30 Schede informative	100%	100%

ACCESSIBILITA'

Sotto dimensione	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite
Accessibilità fisica all'ufficio IAT Chiara segnaletica	Presenza di una segnaletica esterna di identificazione dell'ufficio per orientare e rendere visibile l'ufficio all'utenza	Numero, lingue e localizzazione cartelli Identificazione di un marchio dell'ufficio	Uffici visibili da ogni punto di accesso alla città per tutti i potenziali clienti Esistenza di un marchio dell'ufficio	100%
	Accessibilità ai disabili	Diretta o con rampa e/o altri strumenti	Potenziale utilizzo del servizio da parte di disabili, anziani, donne con bambini ecc. ecc.	
Affluenza utenti	Numero di utenti serviti per mese Numero utenti che frequentano lo IAT/arrivi turistici	Realizzazione di un report mensile	Report Mensile	100%

Predisposizione di un modello di rilevazione					
Accessibilità negli orari	Orari di apertura giornalieri (ore; orario minimo-massimo, alta bassa affluenza turistica, stagionali)	Il Gestore si impegna a rispettare i tempi di apertura degli uffici stabiliti a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi.	Il Gestore si impegna a rispettare i tempi di apertura degli uffici stabiliti a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi.	100%	
Regolarità del servizio					

EFFICIENZA

Sotto dimensione	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	limite
Adeguatezza delle risorse umane	Numero utenti serviti per ora lavorata dall'operatore IAT (rilevazione mensile)	Report mensile	Report mensile	
Adeguatezza dell'operatore	Tutto il personale a contatto con l'utente è chiaramente identificabile	100%	100%	100%
Relazione utente-operatore IAT	Ore di formazione annue degli addetti per qualifica personale	Min. ore annue	100%	100%
Adeguatezza dell'ambiente Comfort	presenza di poltroncine o divanetti e tavolini bassi sui quali sia possibile tenere in distribuzione e/o consultazione materiale informativo	Almeno un tavolo per la consultazione di materiale informativo	100%	100%
Pulizia	Frequenza pulizia locali	Giornaliera	Giornaliera	100%

PARTECIPAZIONE

Sotto dimensione	Indicatore di qualità'	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite	Modalità di rilevazione
------------------	------------------------	-------------------	---------------------	--------	-------------------------

Distribuzione informazioni agli enti e associazioni operanti nel turismo	L'ente di riferimento si impegna a distribuire la versione integrale della Carta dei Servizi IAT a tutti gli enti istituzionali interessati anche in lingua inglese	Circa 150	100%	100%	Diffusione a cura del Servizio Turismo e Promozione del territorio
Distribuzione Informazioni agli utenti	L'ente di riferimento si impegna a mettere a disposizione un estratto della Carta dei Servizi IAT a tutti gli utenti del servizio IAT	Circa 300	Consultazione a tutti gli utenti presso gli IAT	100%	Verifiche
Verifica della qualità	Realizzazione di indagini di customer satisfaction e di profilazione del turista attraverso sistemi di rilevazione di facile compilazione, sui vari aspetti del servizio ricevuto	Numero di indagini effettuate nell'anno	Indagine continua	80% di utenti soddisfatti	Somministrazione di questionari di Customer Satisfaction agli utenti. Elaborazione e diffusione dei dati.
Aggiornamenti/ valutazione carta	Previsione di aggiornamento/ valutazione da parte della Consulta del Turismo e dell'ambito della versione integrale con il Piano operativo pluriennale	Aggiornamento/ Valutazione effettuata se necessario triennialmente	Revisione se necessario triennale	50%	Verifiche a cura del Servizio Turismo dell'Ente di riferimento

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi è stata redatta con riferimento alla seguente normativa:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”), che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994** (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- **D. Lgs. n. 286/1999**, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- **Legge 4 marzo 2009 n. 15**, Delega al Governo finalizzata *all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*;
- **D. Lgs. n. 150/2009**, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di *Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*;
- **D. Lgs. 33/2013** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";
- **D.lgs. n. 196 del 2003** Codice della privacy modificato ed integrato dal **D.lgs. n. 101 del 2018**, che detta disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (c.d. GDPR).
- **LR Toscana 20 dicembre 2016 n.86**, Testo unico del sistema turistico regionale
- **Decreto del presidente della Giunta regionale Toscana 7 agosto 2018, n. 47/R**, Regolamento di attuazione della LR Toscana 86/2016.

Al fine di fornire semplici indicazioni per la corretta gestione del servizio di accoglienza si elencano di seguito situazioni “tipo” in cui una persona appena arrivata nella destinazione si rivolge ad uno sportello per avere informazioni e consigli rapidi su cosa visitare.

Sono stati definiti e condivisi i seguenti tempi di risposta:

Nome Sportello	Tempo min.	Tempo max.
..... min. min.

- FASE 1: IMPATTO
- FASE 2: SALUTO e DOMANDE INFORMATIVE
- FASE 3: CONSEGNA MATERIALE
- FASE 4: RIEPILOGO
- FASE 5: CHIUSURA e SALUTO DI CONGEDO

FASE 1 – IMPATTO

FASE 2 – saluto iniziale e comunicazione:

N. Flusso tipo di domande per il servizio in accoglienza

- 1 Buongiorno/ Buonasera/ Salve o Ciao in presenza di utenza particolarmente informale e/o giovane
- 2 In cosa posso essere utile?
- 3 Quanto tempo ha a sua disposizione per la visita?
- 4 E' la prima volta che visita?
- 5 ... *Si risponde alla richiesta dell'utente*
- 6 Possono esserle utili gli orari dei musei?
- 7 Mi sono spiegata chiaramente?
- 8 Opz: Ha bisogno di ulteriori spiegazioni?
- 8 Ai fini statistici posso sapere qual è la sua nazionalità?

- **Buongiorno/ Buonasera/ Salve o Ciao in presenza di utenza particolarmente informale e/o giovane**
 - Bonjour/Bonsoir
 - Good morning/ Good evening/ Hello
 - Guten Morgen/ Guten Abend / Hallo
- **In cosa posso essere utile?**
 - Est-ce que je peux vous aider?
 - May I help you?
 - Wie kann ich Ihnen helfen?
- **Quanto tempo ha a sua disposizione per la visita?**
 - Vous restez combien de temps?/Combien de temps est-ce que vous restez à?
 - How long will you stay in?
 - Wie lange bleiben Sie in der Stadt?
- **E' la prima volta che visita?**
 - C'est la première fois que vous visitez?
 - Is it your first time in?
 - Ist das Ihre erste Mal in?

FASE 3 – CONSEGNA MATERIALE (es. Mappa ecc.)

- **In questo momento lei è qua (mostrando la mappa ed evidenziando dove ci troviamo)**
 - Vous êtes là (maintenant)
 - You are here now
 - Jetzt sind Sie hier
- **Possono esserle utili gli orari dei musei?**
 - Est-ce qu'il vous faut les horaires des musées?
 - Do you need the time table of museums and churches?
 - Möchten Sie die Öffnungszeiten der Museen bekommen?

La consegna di ulteriore materiale sarà su richiesta dell'utenza (v ad es: mappa bus, lista mostre, going on ecc)

FASE 4 – RIEPILOGO

- **Mi sono spiegata chiaramente? Opz: Ha bisogno di ulteriori spiegazioni?**

Vous désirez autre chose?

Do you need something else?

War Alles klar? Möchten Sie, dass ich etwas wiederhole?

- **A fini statistici posso sapere qual è la sua nazionalità?**

Est-ce que je peux savoir d'où vous venez?/connaître votre nationalité pour notre statistique?

May I know your nationality for our survey?

Können Sie mir bitte Ihre Nationalität für unsere Statistik sagen?

FASE 5 – CHIUSURA e SALUTO di CONGEDO

- **Se desidera, può esprimere il suo parere sul servizio ricevuto. (Si indica il tablet)**

Si vous voulez, vous pouvez évaluer notre service.

Can you express your evaluation about our service.

Wenn Sie moechten, Sie koennen einen Option waehlen.

E, in ogni caso il saluto di congedo

- Buona visita o buon soggiorno! ARRIVEDERCI