UNIONE EUROPEA
POR FESR-FSE 2014 – 2020
Asse VI – Azione 6.8

REGIONE PUGLIA
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI

PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale

L'obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dagli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* e di definire le modalità della loro erogazione, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

Trasparenza: gli operatori del servizio di Info-Point turistico garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, accompagnando l'utenza nella ricerca dei servizi più consoni alle proprie esigenze, lasciando ad essa la libera scelta tra le opzioni disponibili.

Efficacia ed efficienza: gli operatori dell'Info-Point turistico si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione e ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.

Professionalità: cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori dell'Info-Point turistico Detti operatori devono possedere le seguenti competenze: eccellenti capacità di comunicazione e un'ottima proprietà di linguaggio; capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera; conoscenza approfondita del territorio e delle sue risorse naturali e artistiche; conoscenza dei principali strumenti digitali di promozione dell'Agenzia Pugliapromozione.

Uguaglianza e imparzialità: i servizi offerti sono forniti agli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale e devono essere accessibili agli anziani, ai portatori di handicap e/o ad altre categorie più deboli. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Accessibilità alle informazioni: il servizio di accoglienza turistica e di informazione è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, nel rispetto di quanto stabilito dalle Linee Guida salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. La continuità nell'erogazione delle informazioni è altresì garantita attraverso gli strumenti di comunicazione on-line.

Gli *Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale* assicurano la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia nel rispetto della normativa vigente in materia di azzeramento delle barriere architettoniche (Legge 5 febbraio 1992, n. 5 e ss.mm. recante *"Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"*). Le informazioni turistiche sono erogate al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*").

Utenti: i target

Precisare le categorie di utenti degli Info-Point turistici consente di definire i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono:

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

All'interno di ciascun segmento sono stati individuati i seguenti target:

a) Utenti del sistema turistico

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

b) Utenti del sistema locale e territoriale

- Residenti, cittadini e comunità locale;
- Enti e associazioni locali;
- Istituti di formazione e ricerca;
- Sistema delle imprese (non turistiche);
- Osservatorio turistico regionale;

c) Altri attori non turistici

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

d) Utenti interni all'Ente pubblico

- Dipendenti;
- Collaboratori;
- Gestori.

Funzioni e attività: i servizi

Le prestazioni che gli Info-Point turistici dovranno garantire ed erogare sono riportate nella tabella A in calce a questo paragrafo.

Le *informazioni* erogate dagli Info-Point turistici agli utenti sono sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. Queste ultime richiedono l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione via e-mail, fax, web). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto a quelle semplici e, talvolta, l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del portale regionale ufficiale del turismo, del database generale delle strutture ricettive e degli ulteriori strumenti digitali per la personalizzazione degli itinerari (Viaggiareinpuglia.it, Agenziapugliapromozione.it, App Visit Puglia, *Tripplanner* di Viaggiareinpuglia.it).

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio nell'attività di front-office turistico dell'Info-Point:

- apertura della sede nei giorni e negli orari previsti e adeguatamente resi noti al pubblico;
- attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target (tabella A);
- distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- attività di supporto all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi, ecc.;
- attività di supporto all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'Agenzia Pugliapromozione;
- consultazione del database dell'Agenzia Pugliapromozione per il reperimento di informazioni relative agli operatori dei servizi per il turismo, della ricettività, della ristorazione, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- servizio di informazione on-desk e on-line sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati nel territorio regionale;
- informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche ecc.).

Gli standard qualitativi degli sportelli Info-Point turistici saranno periodicamente sottoposti a revisione attraverso l'analisi di appositi questionari volti alla misurazione della *customer satisfaction* predisposti dall'Agenzia Pugliapromozione e somministrati agli utenti dagli operatori del servizio.

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

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

Settori e servizi	**Informazioni**
Mobilità e trasporti	• Aeroporti; • Porti e collegamenti marittimi; • Treni; • Trasporto pubblico locale; • Rete stradale e autostradale; • Taxi; • Autonoleggio; • Noleggio con conducente; • Noleggio scooter e bici; • Piste ciclabili.
Strutture ricettive Ristorazione Stabilimenti balneari	• Indirizzi, recapiti, servizi, prezzi, orari, accessibilità per disabili e utenti con esigenze specifiche.
Beni culturali – risorse naturali e paesaggistiche	• Musei, palazzi, luoghi di culto, siti archeologici, borghi tipici, ecc. • Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, ecc. • Tradizioni, riti, costumi, ecc. • Itinerari storico-artistici e/o naturalistici.
Tempo libero	• Biblioteche, parchi tematici, parchi acquatici, masserie didattiche, ecc. • Impianti sportivi.
Eventi ed attività	• Mostre, concerti, sagre, spettacoli teatrali, conferenze, eventi sportivi, ecc. • Laboratori, workshop, visite guidate, trekking, escursioni, ecc.
Servizi di informazione e accoglienza turistica	• Info-Point turistici della Rete Regionale; • Altri punti informativi.

Servizi turistici e di pubblica utilità	• Elenchi guide turistiche; • Agenzie di viaggio; • Agenzie immobiliari; • Banche; • Poste; • Farmacie; • Rappresentanze estere.
Numeri di emergenza	• Forze dell'ordine; • Soccorso sanitario; • Guardia medica; • Soccorso stradale.