



LINEE GUIDA

PER LA REALIZZAZIONE DI UN NUOVO SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S.)

ALLEGATO come parte integrante alla deli-
berazione n. **324** del **18 MAG 2018**
IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(Avv. Daniela Valenza)
BAP L.

Indice

PREMESSA.....	3
1. DEFINIZIONI	4
2. IL SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE.....	6
3. PROCEDURE PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI E PUNTI DI INFORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE.....	11
4. STANDARD OPERATIVI GENERALI E DOTAZIONI STRUMENTALI.....	14



PREMESSA

La Regione Abruzzo con la l.r. 12 gennaio 2018, n. 3 "Modifiche ed integrazioni alla l.r.54/97 – Ordinamento dell'organizzazione turistica regionale" ha inteso strutturare un Sistema Informativo Turistico di Destinazione (D.I.S.) costituito da una moderna rete di uffici e punti di informazione turistica, diversificati in relazione ai servizi forniti, alla stagionalità ed alla strategicità turistica.

Le attività di informazione e accoglienza turistica sono gestite direttamente dai Comuni, Unioni di Comuni, DMC e PMC, associazioni Pro loco, consorzi turistici, parchi e riserve naturali, strutture ricettive, agenzie di viaggio, società di servizi turistici, associazioni di categorie di settori soggetti gestori di servizi pubblici ferroviari, aeroportuali, autostradali, associazioni di Comuni di identità aderenti alla Res Tipica di ANCI, operatori locali, previo riconoscimento da parte della Regione e nel rispetto delle norme e indicazioni previste nelle presenti Linee Guida e nei manuali operativi.

La Regione Abruzzo svolge funzioni e compiti di direzione, supporto e coordinamento della rete regionale degli uffici e dei punti di informazione promuovendo l'immagine coordinata della destinazione turistica Abruzzo e l'adeguamento degli standard di qualità relativi alle attività di informazione e accoglienza turistica in tutto il territorio regionale attraverso specifici documenti: Linee Guida, Manuali delle procedure e standard operativi approvati dalla Giunta regionale nonché Circolari attuative del competente Servizio regionale.

La riorganizzazione del Sistema Informativo Turistico di Destinazione promosso dalla regione Abruzzo è in linea:

- a) con quanto stabilito dalla L.R. 9.06.2015 n.15 "Il sistema di *governance* turistica regionale" con cui la Regione Abruzzo ha attivato un nuovo modello di *governance* da affiancare al sistema turistico abruzzese pubblico e privato, imperniato sul ruolo centrale delle DMC e delle PMC per una maggiore integrazione dei servizi ed una migliore commercializzazione dell'offerta turistica;
- b) con l'obiettivo A.3.4 "Armonizzazione degli standard degli uffici turistici IAT e accoglienza diffusa" di cui al Piano Strategico Nazionale del Turismo 2017 – 2022, diretto a favorire l'integrazione delle funzioni di informazione, assistenza, accoglienza turistica, promozione e commercializzazione dei prodotti turistici, attraverso la sperimentazione di modalità di gestione integrata degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e degli altri punti informativi;
- c) con il Piano strategico regionale approvato con Deliberazione di Giunta Regionale n. 89C del 20.02.2018 avente ad oggetto: "L.R. n. 54 del 26 giugno 1997 e ss.mm.ii. - Piano Strategico del Turismo Abruzzo 2017-2019".

La *mission* del nuovo sistema è volta a **qualificare l'accoglienza turistica e a migliorare la percezione globale dell'accoglienza della destinazione Abruzzo** e la sua reputazione attraverso il consolidamento della qualità e della personalizzazione dei servizi offerti dagli operatori turistici e

DPH – DIPARTIMENTO TURISMO, CULTURA E PAESAGGIO

DPH002- SERVIZIO POLITICHE TURISTICHE, DEMANIO MARITTIMO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive"



degli addetti ai lavori in un'ottica di armonizzazione e omogeneità dei servizi offerti, di accessibilità alle informazioni ed ai luoghi, di disponibilità e professionalità degli addetti.

Per assicurare il raggiungimento della *mission*, la Regione Abruzzo attiva un controllo continuo dei livelli di qualità delle prestazioni della rete degli uffici preposti e dei punti informativi nonché della loro conformità agli standard regionali.

Il nuovo Sistema Informativo di Destinazione (D.I.S) prevede, altresì, la realizzazione di una moderna rete @IAT attrezzata e organizzata tecnologicamente.

Con il presente documento si approvano le **Linee Guida** relative alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica della Regione Abruzzo e si definiscono gli standard minimi di qualità delle attività di accoglienza e informazione turistica ai quali si devono uniformare tutti i soggetti gestori o responsabili degli uffici e punti di informazione della rete regionale.

In particolare il documento definisce:

- ❖ Il sistema informativo turistico di destinazione: la rete regionale degli uffici e dei punti di informazione (Capitolo 2);
- ❖ Le procedure per l'istituzione degli uffici: i criteri per l'istituzione degli uffici e dei punti di informazione e le modalità di gestione (Capitolo 3);
- ❖ Gli standard operativi generali e le dotazioni strumentali (Capitolo 4);
- ❖ Il monitoraggio e controllo della Regione Abruzzo (Capitolo 6);
- ❖ Il sostegno per il passaggio al nuovo Sistema informativo Turistico di Destinazione (Capitolo 7)



1. DEFINIZIONI

1.1. Attività di informazione

Per attività d'informazione al turista si intendono tutte le funzioni destinate a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali del territorio regionale, il sistema della mobilità e ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza dell'ospite.

Il sistema informativo di destinazione della Regione Abruzzo assicura un servizio di informazione con procedure omogenee e standard di qualità uniformi in tutta la regione, fatte salve le ulteriori specificità che i gestori dei singoli uffici o punti informativi riterranno opportuno inserire in relazione alle caratteristiche culturali, storiche, tradizionali e naturalistiche dei territori.

Le attività di informazione riguardano, inoltre, iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero che si svolgono nel comune e nel territorio circostante, stabilendo a tal fine i necessari rapporti di collaborazione con enti e soggetti organizzatori. I servizi offerti dalle strutture IAT ai turisti, alle imprese ed alla Regione sono prestati a titolo gratuito.

1.2 Attività di accoglienza

Per attività di accoglienza del turista si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili. I servizi offerti a supporto dei turisti e delle imprese sono prestati a titolo gratuito, fatti salvi eventuali costi legati ai servizi di prenotazione, noleggino, vendita di specifico materiale turistico, prodotti tipici o articoli di merchandising. In ogni caso è vietato dare informazioni di tipo preferenziale.



2. IL SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE

Il Sistema Informativo turistico di Destinazione (di seguito D.I.S.) è costituito dalla rete regionale di Uffici e Punti di informazione turistica.

La rete regionale, integrata e multilivello, è composta dai seguenti Uffici e Punti di informazione:

IAT- Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica su base comunale o di area.

UIT - Uffici Informazioni Turistiche.

PIT- Punti di Informazione Turistica (Info- Point).

Corner Point

Corner virtuali di informazioni on line.

La Regione Abruzzo assicura il coordinamento regionale della rete ed il controllo degli standard operativi e di servizio.

Gli uffici ed i punti di informazione si differenziano in base alle funzioni svolte, alla stagionalità e sono contraddistinti con denominazione diversa in funzione ai servizi forniti, della strategicità e loro posizionamento.

2.1. Obiettivi del Sistema Informativo di Destinazione (D.I.S.)

I servizi erogati dalla rete regionale del sistema informativo di destinazione sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti in tutte le fasi dell'esperienza turistica in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Nazionale del Turismo e con le strategie di promozione e accoglienza turistica della Regione Abruzzo.

Il Sistema Informativo di Destinazione:

- a) promuove sia le specificità locali che le informazioni e l'assistenza turistica sull'intero territorio regionale in raccordo con la redazione web regionale;
- b) contribuisce ad implementare e fornire gli eventuali aggiornamenti delle informazioni presenti sul portale turistico regionale: www.abruzzoturismo.it;
- c) valorizza il territorio ed il patrimonio culturale e naturalistico locale;
- d) fornisce assistenza e servizi al turista ed agli operatori turistici.

2.2 Coordinamento regionale

La Regione Abruzzo, attraverso il competente Servizio regionale Dipartimento "Turismo, Cultura e Paesaggio", esercita le funzioni di **coordinamento e controllo della rete regionale**, in particolare:

- a) **promuove accordi** con i Comuni finalizzati alla istituzione di nuovi Uffici e punti di informazione turistica e favorisce lo sviluppo di partenariati per la gestione degli stessi;
- b) **definisce le procedure per l'istituzione degli Uffici e punti di informazione**, gli standard minimi di qualità del servizio;
- c) **favorisce la formazione** degli operatori degli uffici e dei punti di informazione, al fine di uniformare la conduzione e la gestione delle attività svolte;
- c) **coordina l'attività informativa 2.0** degli uffici e dei punti di informazione, in stretta relazione con la Redazione WEB e il Destination Management System – DMS;
- d) **assicura la gestione dei dati statistici**, della piattaforma di **booking e delle APP regionali**;
- d) **predispone la modulistica** relativa all'offerta dei servizi, alle newsletter, alla gestione dei reclami e alla Customer satisfaction;
- e) **esercita il monitoraggio ed il controllo** sulla rete regionale degli Uffici e punti di informazione per garantire il rispetto di quanto stabilito dagli standard qualitativi di servizio e dalle procedure;
- e) **compatibilmente con le risorse** indicate in Bilancio assicura la compartecipazione per la realizzazione e la stampa di **materiale informativo e l'innovazione tecnologica** degli uffici e dei punti informativi, in collaborazione ed in raccordo con i Comuni, le DMC, le PMC e gli altri soggetti gestori nonché gli operatori turistici del territorio.

2.3 - Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica - IAT

Gli Uffici IAT sono strutture localizzate su base territoriale comunale o di area sovracomunale. Devono essere localizzati in zone centrali o in prossimità delle principali vie di accesso.

I locali devono essere situati preferibilmente al piano terra ed accessibili anche alle persone con ridotta capacità motoria e sensoriale, facilmente visibili nonché in regola con le norme in materia di sicurezza ed igiene.

Gli uffici IAT garantiscono **un'apertura annuale** per un minimo di 36 ore settimanali e, nei periodi di alta stagione e di maggiore afflusso turistico, inclusi ponti e particolari festività, garantiscono l'apertura giornaliera (mattina e pomeriggio) per sette giorni settimanali.

Gli orari di apertura devono essere modulati anche in base al calendario di manifestazioni o eventi regionali o locali. Le fasce orarie sono definite nell'ambito delle indicazioni generali del

coordinamento regionale e degli specifici accordi stipulati tra la Regione Abruzzo ed i soggetti gestori.

Gli uffici IAT utilizzano il simbolo distintivo di cui alla legge regionale n. 54/1997 e, nei limiti delle disponibilità di materiale e risorse finanziarie, sono sostenuti dalla Regione anche con la consegna di materiale informativo e promozionale da distribuire ai turisti.

Gli Uffici IAT erogano al turista e alle strutture turistiche locali **servizi di front office e di back office**, meglio disciplinati nel Manuale delle Procedure; collaborano alla diffusione dell'uso della piattaforma SITRA (Sistema informativo turistico della Regione Abruzzo) da parte degli operatori turistici regionali per la rilevazione statistica degli ospiti e per la comunicazione dei prezzi; forniscono supporto agli operatori (in attuazione degli obblighi previsti dalla l.r. 24/11/2016, n. 36) e contribuiscono alla implementazione del D.M.S. (Destination Management System) regionale.

In particolare, gli uffici sono tenuti a garantire i seguenti servizi minimali:

- a) **Informazioni sulle risorse storico – artistiche e naturalistiche** e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport dell'area di appartenenza e dell'intera regione, indicando orari, localizzazioni ecc;
- b) **Informazioni generali sui servizi turistici dell'area di appartenenza e dell'intera regione** con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sui servizi sanitari, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità ecc.;
- c) **Informazioni sulle strutture ricettive** dell'area territoriale di competenza e dell'intero territorio regionale ed informazioni relative anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie svantaggiate;
- d) **Distribuzione di materiale cartaceo o multimediale** mirato a promuovere la località in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- e) **Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva** e dei servizi turistici per la predisposizione di itinerari di vista personalizzati, fornendo un'informazione imparziale;
- f) **Assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami** per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella specifica compilazione;
- g) **Raccolta dati informativi e statistici** sui turisti nonché sulla tipologia e caratteristiche dei servizi ed informazioni richieste;
- g) **Eventuale attività di vendita e prenotazione dei servizi turistici** (biglietti musei, trasporti locali, transfer, spettacoli ed eventi, ski pass ecc.), in tutta la Regione, per il tramite della piattaforma di booking regionale nelle modalità e condizioni specificamente previste;
- h) **Eventuale merchandising, vendita di prodotti tipici**, nel rispetto delle normative di riferimento.

I gestori e gli operatori degli uffici IAT si impegnano, altresì, con la Regione Abruzzo:

- 1) **ad alimentare gli spazi web gestiti dal Dipartimento regionale Turismo** per l'aggiornamento e l'implementazione delle informazioni turistiche relative al territorio sul DMS, in raccordo con le indicazioni della redazione web regionale;
- 2) **a partecipare** agli incontri di formazione che la Regione organizza al fine della buona pratica dell'accoglienza turistica, finalizzati ad uniformare le procedure, raccordarsi con le azioni strategiche della regione Abruzzo nel settore turistico.

2.4. Uffici Informazioni Turistiche - UIT

Gli Uffici UIT sono strutture localizzate su base territoriale comunale o di area sovracomunale. Devono essere localizzati in zone centrali o in prossimità delle principali vie di accesso.

I locali devono essere situati preferibilmente al piano terra ed accessibili anche alle persone con ridotta capacità motoria e sensoriale, facilmente visibili nonché in regola con le norme in materia di sicurezza ed igiene.

Gli Uffici di Informazioni Turistiche sono strutture che integrano la rete degli uffici IAT al fine di garantire la massima copertura territoriale del servizio informativo turistico e possono avere anche **carattere stagionale**.

Gli Uffici di Informazione Turistica garantiscono l'apertura per un minimo di ore settimanali tali da garantire un servizio soddisfacente dell'ospite e ritenuto adeguato dal Comune e dal soggetto gestore e, comunque, concordato con il Servizio regionale competente.

Nei periodi di alta stagione e di maggiore afflusso turistico (inclusi ponti e particolari festività) garantiscono l'apertura giornaliera, anche pomeridiana, per sette giorni settimanali.

Gli orari di apertura devono essere modulati anche in base al calendario di manifestazioni o eventi. Le fasce orarie sono definite con apposite circolari del Servizio regionale competente, nell'ambito degli accordi stipulati tra la Regione Abruzzo ed i soggetti gestori.

Gli Uffici di Informazioni Turistiche svolgono, ove compatibili, gran parte dei servizi svolti dagli Uffici IAT.

Il personale dedicato può beneficiare delle attività di formazione e del supporto del coordinamento del Servizio regionale competente.

2.5. PIT - Punti di Informazione Turistica (Info-Point)

Sono Uffici con apertura **solo stagionale e periodica con localizzazioni in zone di particolare interesse turistico e nei punti di accesso al territorio** (come ad es. stazioni marittime stagionali, luoghi di particolare attrazione turistica ma decentrati, santuari, impianti invernali, aeroporti, ecc) che intercettano i principali flussi turistici anche in Comuni già dotati di IAT o UIT, purché in raccordo con questi.

I punti di informazione turistica forniscono **informazioni e servizi essenzialmente sul territorio di riferimento** e, ove possibile, su tutta la Regione anche attraverso l'uso del DMS o delle piattaforme informatiche. Erogano un livello di servizi essenziali nel rispetto delle procedure di gestione indicate nel Manuale e sono dotati di attrezzature minime ma comunque in rete con il sistema regionale.

Il personale dedicato partecipa alle attività di formazione della Regione e beneficia del supporto del coordinamento del Servizio regionale competente.

2.6. Corner Point e Corner virtuale di informazioni on line

I **Corner point** sono punti di informazione capillari promossi all'interno delle strutture ricettive, pubblici esercizi, agenzie di viaggio, parchi, anche ad apertura solo stagionale con attrezzature standard minime. Sono in rete con il sistema regionale di destinazione e sono soggetti agli indirizzi del coordinamento regionale. Il personale dedicato deve partecipare alle attività di formazione promosse dalla Regione e può beneficiare del supporto del coordinamento del Servizio regionale competente.

I **Corner virtuali** sono punti di informazione digitali che consentono al turista di consultare autonomamente e gratuitamente il DMS, di acquisire le informazioni relative al territorio, di conoscere le risorse e le strutture della regione, di informarsi sulla disponibilità e prezzi delle strutture ricettive, sugli orari di fruibilità delle strutture artistiche e museali, su chi contattare per una visita, su come raggiungere le risorse turistiche e prenotare servizi e strutture ecc.



3. PROCEDURE PER L'ISTITUZIONE DEGLI UFFICI E PUNTI DI INFORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE

3.1. Procedura per l'istituzione degli uffici e dei punti di informazione ed accoglienza turistica

La Regione promuove accordi con i Comuni finalizzati alla istituzione di Uffici e punti di informazione (IAT, UIT, PIT e Corner Point) e favorisce lo sviluppo di partenariati per la loro gestione.

I singoli accordi prevedono che gli uffici ed i punti di informazione siano riconosciuti secondo requisiti di idoneità che tengano conto delle caratteristiche possedute dalla località e dagli ambienti destinati all'ufficio nonché degli standard minimi di qualità dei servizi e delle procedure di cui al successivo capitolo 4.

I singoli accordi sono approvati con atto dei competenti organi e indicano i tempi, le modalità, il finanziamento e ogni altro adempimento connesso all'attività degli Uffici e punti di informazione turistici.

Nello stesso comune non è consentita l'istituzione di più Uffici della medesima tipologia (IAT PIT,UIT) se non in località interessate da significativi flussi turistici stagionali o in presenza di gate di accesso quali aeroporto, porto turistico, , importante stazione ferroviaria e marittima per esigenze turistiche specifiche, culturali e naturalistiche, e in funzione della particolare conformazione ed estensione del territorio comunale.

Per gli uffici IAT, già operanti in data antecedente alle presenti Linee Guida, si rinvia al successivo capitolo 5 "Uffici già in convenzione".

3.2. Modalità di gestione

Le attività degli uffici e punti di informazione del sistema informativo turistico regionale possono essere gestite dai Comuni, DMC, PMC, Associazioni turistiche Pro Loco, Parchi e Riserve Naturali, Consorzi Turistici, società di servizi turistici e gli altri soggetti indicati nell'art. 23, comma 3, della l.r.54/97 così come modificato dalla l.r. 3/2018, nel rispetto di quanto disciplinato dalla legge regionale e dalle presenti Linee Guida.

Gli enti gestori di cui all'art. 23, della l.r.54/97, s.m.i si impegnano, pertanto, a garantire la disponibilità di un locale idoneo all'espletamento delle funzioni e a provvedere ai costi di gestione ed al pagamento del personale addetto, assicurando il rispetto degli standard qualitativi, con risorse proprie o contributi con risorse europee, nazionali, regionali, e/o sponsorizzazioni di enti e/o servizi di soggetti terzi.

Provvedono, inoltre, a:

- a) garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio;
- b) alle spese relative ai costi di gestione (pulizie, utenze varie, ecc.);
- c) ad adeguare progressivamente agli standard qualitativi dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
- d) fornire di badge o tesserino di riconoscimento il personale addetto al front-office;
- e) far realizzare e installare adeguata segnaletica verso i punti informativi, nel territorio comunale;
- f) garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti e nel rispetto delle modalità e procedure previste nel Manuale delle procedure e nel presente documento;
- g) garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate;
- h) assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito dalla Regione;
- i) fornire al Servizio competente della Regione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (portale turistico regionale, DMS, strumenti di comunicazione online e offline, App e social);
- j) effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc. Tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dal competente Servizio della Regione;
- k) raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica;
- l) assicurare la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, 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, salvo le deroghe previste.

All'interno degli Uffici è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di guide, biglietteria e merchandising, oppure vendita di prodotti tipici ed altri generi, prenotazione di servizi turistici e ricreativi, utili al massimo soddisfacimento delle richieste ed esigenze del turista, purchè:

- A) l'attività sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;

- B) il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- C) i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato.

Eventuali altre attività, non espressamente richiamate dalle presenti Linee Guida, ovvero ogni variazione delle modalità di gestione degli Uffici della rete regionale dovranno essere autorizzate dagli uffici regionali competenti.

La gestione può essere assicurata direttamente dal Comune o affidata ad uno dei soggetti di cui all'art. 23, L.r.54/97 e s.m.i., nonché ad associazioni, consorzi e cooperative che nel proprio statuto prevedono tali attività, selezionati nel rispetto della normativa vigente.

I soggetti affidatari della gestione degli Uffici operano in nome e per conto dell'ente comunale e sono tenuti al rispetto di quanto convenuto con la Regione Abruzzo. Non possono in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi della Rete Regionale. E' possibile, tuttavia, integrarli con marchi del territorio o di Area, previo consenso del competente Servizio regionale.

I soggetti gestori degli uffici e dei Punti Informativi sono tenuti a rispettare gli orari di apertura al pubblico, le procedure e le modalità di erogazione del servizio previste nelle presenti Linee guida e nei manuali.

3.3. Procedure per il riconoscimento della denominazione di ufficio IAT e dei punti di informazione

Gli enti gestori di cui all'art. 23 della l.r.54/97 s.m.i. che intendono istituire un ufficio o un punto di informazione richiedono il riconoscimento al competente Servizio regionale "Politiche Turistiche Demanio Marittimo e sostegno alle imprese" del Dipartimento "Turismo Cultura e Paesaggio" utilizzando la modulistica allegata al "Manuale delle procedure".

La richiesta è corredata di una relazione che contiene il programma delle attività e delle funzioni, il piano finanziario, la struttura organizzativa e le dotazioni previste (compresa la planimetria e immagine della struttura nel rispetto dei requisiti regionali omogenei e coordinati), l'accettazione delle procedure specificate nel Manuale, l'autodichiarazione sulla rispondenza dei locali alle norme in materia di sicurezza, alle norme igienico sanitarie e sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Il Servizio regionale, sentito il Comune e la DMC territorialmente competenti, provvede al riconoscimento degli Uffici e Punti di informazione (IAT- UIT - PIT- Corner Point e Ufficio virtuale di informazioni on line), entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta, e, con proprio atto, **concede il nulla osta e riconosce la denominazione di ufficio o punto informativo turistico**, previa verifica dei criteri e dei requisiti previsti dalla normativa regionale e dal presente documento nonché verifica dei requisiti posseduti dalla località e dagli ambienti destinati all'ufficio nonché degli standard operativi da soddisfare per l'adeguato funzionamento della struttura e successivo riconoscimento finalizzati alla istituzione di nuovi Uffici e punti turistici della Rete Regionale.

4. STANDARD OPERATIVI GENERALI E DOTAZIONI STRUMENTALI

4.1. Orari degli uffici e punti di informazione

Gli orari devono essere comunicati al Servizio competente della Regione Abruzzo.

L'apertura nei periodi di alta stagione e di maggiore afflusso turistico, inclusi ponti e particolari festività, è garantita per sette giorni settimanali.

Gli orari sono resi noti al pubblico con appositi cartelli visibili anche in caso di chiusura dell'ufficio

4.2. Personale degli uffici

Il personale addetto alle strutture di informazione e accoglienza turistica deve:

a) possedere almeno il diploma di scuola media superiore e conoscere almeno una lingua straniera possibilmente compresa tra le seguenti: francese, inglese, tedesco. Deve inoltre saper operare con gli strumenti informatici e telematici.

b) partecipare a corsi o seminari di formazione promossi dalla Regione per l'aggiornamento delle procedure, delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici del territorio, sull'uso delle nuove tecnologie e sulle linee strategiche della Regione Abruzzo in materia di informazione e accoglienza turistica.

Alla data di approvazione delle presenti Linee Guida i rapporti contrattuali del personale attualmente operante presso le strutture esistenti sono fatti salvi fino alle scadenze contrattuali, mentre per le strutture istituite successivamente a tale data, le nuove assunzioni, anche a carattere stagionale, saranno effettuate dal soggetto gestore nel rispetto della vigente normativa.

4.3 Dotazioni strumentali

4.3.1 Carta dei servizi

Gli uffici adottano la "Carta dei Servizi", che viene esposta al pubblico, ove sono specificati i servizi forniti e la tipologia delle informazioni relative alle opportunità turistiche della località e della regione. Le informazioni descritte nella Carta dei Servizi sono fruibili sia presso il front office degli Uffici che essere erogate per telefono, fax, servizio postale, posta elettronica, totem multimediali, computer, app informative.

Gli Uffici rilevano i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla guest satisfaction, come da procedure e format indicati nel Manuale procedure operative della Regione Abruzzo.

4.3.2 Materiale informativo

Per soddisfare le richieste degli utenti, in ogni Ufficio della rete informativa regionale deve essere disponibile materiale informativo e promozionale sulla località di riferimento e un book informativo, sempre aggiornato, su ricettività, infrastrutture, musei, trasporti, servizi turistici.

4.3.3 Modulistica per rilevazione della Customer satisfaction e reportistica

In ogni ufficio o punto Informativo è sempre disponibile modulistica per reclami e rilevazione del gradimento sull'offerta turistica. Unitamente al questionario di gradimento dell'offerta turistica è consegnato un modulo di rilevazione dei servizi offerti dagli uffici e punti di informazione, (questionario di Customer care), da compilare a cura del turista in forma anonima ovvero con indicazione del nome e della provenienza, con il consenso dell'ospite.

Gli uffici ed i punti di informazione trasmettono al Servizio regionale competente:

- a) **una relazione semestrale** relativa alle segnalazioni e al gradimento dei turisti;
- b) la reportistica semestrale o stagionale sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste;
- c) **una relazione annuale** entro il 31 gennaio contenente:
 - b.1) una descrizione delle attività svolte;
 - b.2) il gradimento riscontrato dagli utenti, tenuto conto delle schede compilate dai turisti;
 - b.3) la segnalazione delle eventuali modifiche intervenute in merito al personale, alla dotazione informatica e agli allestimenti;
 - b.4) proposte di miglioramento delle procedure o nuovi servizi per l'ospite.

Gli Uffici IAT, in raccordo con il servizio regionale competente possono gestire direttamente i reclami.

Gli altri Uffici o Punti Informativi trasmettono i reclami direttamente al Servizio regionale competente.

4.4. Informazione Turistica 2.0

Le informazioni turistiche sono erogate anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali.

Il personale addetto collabora con la Redazione web regionale, sull'implementazione del DMS, comunicando informazioni precise e dettagliate su eventi del territorio di competenza.

Tutti gli Uffici e Punti Informativi della rete adottano modalità e procedure, standard di servizi, format e modelli indicati nell'apposito Manuale delle procedure.

4.5. Attrezzature Tecnologiche

Gli uffici informativi, indipendentemente dell'apertura stagionale o annuale e del livello e quantità di servizi offerti, sono dotati di un minimo di infrastrutture e risorse tecnologiche ed ICT orientate al 2.0.

Di seguito elenco esemplificativo e non esaustivo delle dotazioni minime:

Linea telefonica, connessione ad internet per assicurare il collegamento in rete con il sistema informativo della Regione, -QR CODE esterno di collegamento al DMS regionale e sito locale (ad esclusione dei punti o corner informativi localizzati in aree particolari).

Gli Uffici IAT e UIT, oltre alle suddette attrezzature, sono dotati anche di scanner e stampante, Totem Info Point da interno e/o monitor info point touch esterno da vetrina. E' auspicabile la presenza in tutti gli uffici e punti informativi della rete regionale di: Charging station, WI FI free, TV circuito chiuso.

4.6. Layout Grafica e Segnaletica

Gli uffici tenderanno ad adeguare l'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici, marchi, colori al layout uniforme e grafico indicato dal Manuale redatto dal competente servizio regionale e compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali ove sono ubicati, al fine di offrire un'immagine unitaria dei servizi di informazione ed accoglienza regionale.

4.7. Immagine

Per assicurare la immediata riconoscibilità degli Uffici ed in funzione del tipo di ufficio (IAT, UIT, PIT, Corner), le strutture hanno segni distintivi e linee stilistiche omogenei, atti ad assicurare la immediata riconoscibilità delle funzioni e servizi forniti.

L'allestimento estetico interno ed esterno degli Uffici e dei punti informativi è conforme al layout grafico fornito dalla Regione Abruzzo, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati.

Il layout grafico è ispirato ai principi di uniformità, riconoscibilità, familiarità.

L'uniformità grafica è richiesta nella realizzazione di:

- a) insegna esterna
- b) cartelli segnaletica stradale (nel rispetto della normativa per la segnaletica stradale)
- c) colori ed eventualmente nelle linee stilistiche degli arredi dal design semplice e confortevole
- d) espositori per brochure da consultare e gli espositori bookshop e merchandising
- e) pareti e arredi dipinti con colori pastello molto tenui che rimandino ai colori del logo istituzionale e turistico della Regione Abruzzo (es azzurro-verde- giallo-bianco)



f) cartellini identificativi degli addetti.

E' possibile prevedere integrazioni per specifiche aree o specificità territoriali, storiche, identitarie, culturali, tradizionali purchè non soverchianti il lay out grafico della regione.

4.8 Tabelle e indicazione dei servizi

In ogni ufficio indipendentemente dalla tipologia (IAT, UIT, PIT, Corner) dovranno essere esposti i seguenti cartelli informativi:

All'interno: a) Carta dei Servizi; b) Avatar di APP e Canali social Regionali e locali di utilità per il turista;

All'esterno: a) QR Code esterno; b) Numeri telefonici dell'Ufficio.

Tutti gli Uffici IAT e Punti Informativi della Rete adottano modalità, procedure, standard dei servizi, format e modelli indicati nell'apposito Manuale Procedure Operative e suoi allegati, approvato dalla G.R.Abruzzo.

5. UFFICI IAT AUTORIZZATI IN CONVENZIONE

Gli Uffici IAT in convenzione già autorizzati in data antecedente alle presenti Linee Guida, si impegnano attraverso la sottoscrizione di un atto unilaterale d'obbligo, all'adeguamento agli standard di qualità di cui alla presenti Linee guida entro 3 anni dalla loro pubblicazione sul BURAT.

6. IL MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA REGIONE ABRUZZO

La Regione Abruzzo effettua annualmente le verifiche sull'osservanza delle presenti Linee Guida e può procedere alla chiusura dell'Ufficio o a un declassamento dello stesso nei seguenti casi:

- a) inadeguatezza della gestione non più conforme agli standard di qualità richiesti nelle presenti Linee Guida;
- b) violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione dei servizi all'utenza;
- c) comportamenti lesivi dell'immagine della Regione Abruzzo;
- d) violazione di leggi nazionali e/o regionali e prescrizioni comunali relativamente all'erogazione del servizio.

In caso di mancata osservanza di una o più prescrizione delle presenti Linee Guida, il Dipartimento della Regione, su proposta del Servizio competente, diffida il Comune o il titolare della gestione all'immediato adeguamento.

In caso di mancato adeguamento entro 30 giorni dalla notifica, la Regione può richiedere la rimozione dei segni distintivi della Rete Regionale acquisita e, nei casi più gravi, la chiusura dell'Ufficio.

7. SOSTEGNO PER IL PASSAGGIO AL NUOVO SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S)

7.1 Trasferimenti ai Comuni per sostenere le spese di funzionamento degli uffici IAT regionali (art. 7, comma 3, l.r.3/2018)

1. La Regione Abruzzo, in attuazione di quanto previsto dall'art. 7, comma 3, della L.r. 3/2018, al fine di sostenere il passaggio al nuovo sistema informativo turistico, per un periodo massimo di tre anni, continua a sostenere i costi di gestione già sostenuti dalla Regione Abruzzo per il funzionamento degli uffici IAT regionali istituiti con la L.r. 54/97, nel limite massimo calcolato sulla media dei costi sostenuti negli ultimi tre anni da ogni ufficio.

2. I 24 Comuni, sede degli uffici IAT regionali, comunicano al Servizio regionale **DPH002 – Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alla Imprese**, la volontà di mantenere attivo il servizio di informazione e accoglienza turistica e si impegnano ad adeguarsi agli standard delle Linee guida e del Manuale delle procedure.

3. La Regione Abruzzo, per garantire il funzionamento degli uffici, nei 24 Comuni, sedi degli uffici IAT regionali e sostenere il passaggio al nuovo sistema informativo turistico:

a) per l'anno 2018, continua a sostenere, per ogni singolo ufficio, le spese di funzionamento relative alle utenze¹, ai servizi di pulizia, nonché al pagamento della TARI, se dovuta, ed ai canoni di locazione, relativi a contratti in essere alla entrata in vigore della l.r.3/2018.

b) per i due anni 2019 e 2020 assicura a ciascun Comune un trasferimento finanziario calcolato sulla media dei costi sostenuti da ogni ufficio negli ultimi tre anni di funzionamento (2015, 2016 e 2017) e sull'importo dei canoni di locazione, laddove esistenti.

Agli adempimenti di cui alla precedente lettera b) si fa fronte con le risorse che saranno appostate su specifico capitolo da istituire nel Titolo 1, Missione 01, Programma 05 (art. 8 recante "Norma finanziaria" della l.r.3/2018) previo decremento delle corrispondenti risorse attualmente allocate sui pertinenti capitoli di spesa.

4. A tal fine, i Comuni che hanno effettuato la comunicazione di cui al precedente punto 2, sono tenuti:

- entro il **30.06.2018** a trasmettere la comunicazione di subentro ai contratti di locazione stipulati dalla Regione Abruzzo con decorrenza dal 01.01.2019, ove si tratti di immobili di proprietà di privati. La medesima comunicazione deve essere effettuata direttamente ai proprietari degli immobili, ed inviata per opportuna conoscenza ai competenti Servizi regionali **DPH002 – Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alla Imprese** - Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive" e **DPB003 - Servizio Patrimonio Immobiliare** - Ufficio Rapporti Locativi;

¹ Le spese di utenza sono quelle relative ad Enel, Telecom Fastweb, gas acqua e condominio, ecc.



- **entro il 15.12.2018**, le volture/subentri dei contratti relative alle utenze, dandone comunicazione ai Servizi regionali competenti **DPH002 – Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alla Imprese** - Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive" e **DPB004 - Servizio Gestione Beni Mobili, Servizi e Acquisti** - Ufficio Appalti beni e servizi.
5. Il mancato rispetto dei predetti termini determinerà automaticamente, da parte della Regione Abruzzo, la disdetta di tutti i contratti in essere:
- i contratti di locazione, sono disdetti nel rispetto del prescritto termine di preavviso di sei mesi, con conseguente riconsegna dei locali medesimi ai proprietari;
 - i contratti relativi alle utenze sono disdetti entro il **31.12.2018**.

In tal caso la Regione Abruzzo non provvederà al trasferimento finanziario previsto al precedente punto 3, lettera b).

7.2 Trasferimento ai Comuni delle dotazioni strumentali (art. 3, comma 2, l.r.3/2018) e concessione comodato gratuito immobili di proprietà della Regione.

La Regione Abruzzo, fatti salvi i provvedimenti già adottati, trasferisce ai Comuni, sedi degli uffici IAT regionali ogni propria dotazione strumentale e strutturale (attrezzature, macchinari, hardware, software, arredi).

A tal fine, previa acquisizione del parere favorevole del Comune, il DPB004 - Servizio Gestione Beni Mobili, Servizi e Acquisti, per il tramite dell' Ufficio Appalti beni e servizi provvede a trasferire i beni mobili che risultano dagli inventari relativi ad ogni singolo ufficio e trasmessi dal DPH002 – Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alla Imprese, Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive".

I singoli verbali di trasferimento dei beni sono sottoscritti dal DPH002 – Servizio Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e Sostegno alla Imprese ed i Comuni di destinazione.

Gli immobili di proprietà regionali, sedi degli uffici IAT, sono concessi in comodato gratuito con vincolo di destinazione. Il mancato rispetto del vincolo di destinazione determinerà la restituzione dell'immobile.

Nei casi di uffici IAT, per i quali sono attualmente sostenuti anche i costi di locazione, il trasferimento regionale resterà invariato, per i due anni (2019 e 2020), anche nel caso in cui il Comune decida di individuare, successivamente al subentro nei contratti, un altro locale in locazione (o di proprietà del Comune) senza ulteriori oneri purchè confacente e nel rispetto dei principi e indicazioni delle presenti linee guida , previo consenso della Regione Abruzzo – Servizio DPH002 "Politiche Turistiche, Demanio Marittimo e sostegno alle imprese".





REGIONE
ABRUZZO



ALLEGATO come parte integrante alla deli-
berazione n. **324** del **18 MAG. 2018**

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(Avv. Daniela Valenza)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Valenza', written over the typed name.

**MANUALE DELLE PROCEDURE
PER LA GESTIONE DEGLI UFFICI DEL SISTEMA
INFORMATIVO TURISTICO DI DESTINAZIONE (D.I.S.)**

Indice

PREMESSA	3
1. COMPITI E COLLABORAZIONI	4
2. AGGIORNAMENTI DEL MANUALE	<u>10</u>
3. ATTIVITA' FORMATIVE	<u>10</u>



PREMESSA

La Regione Abruzzo con la l.r. 12 gennaio 2018, n. 3 “Modifiche ed integrazioni alla l.r.54/97 – Ordinamento dell’organizzazione turistica regionale” ha inteso strutturare un Sistema Informativo Turistico di Destinazione (D.I.S.) costituito da una moderna rete di uffici e punti di informazione turistica, diversificati in relazione ai servizi forniti, alla stagionalità ed alla strategicità turistica.

Il presente documento, di seguito Manuale, costituisce una guida operativa diretta a fornire indicazioni procedurali basilari al personale addetto agli uffici del Sistema Informativo di Destinazione (D.I.S.) nello svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica.

Il Manuale ha la finalità di uniformare le modalità di esecuzione dei vari compiti e delle attività della rete regionale degli uffici e dei punti di informazione turistica della Regione e potrà essere aggiornato ed integrato con successive ed apposite circolari e determinazioni del Servizio regionale competente (DPH002)- Ufficio accoglienza turistica e classificazione strutture ricettive.



1. COMPITI E COLLABORAZIONI

A.1 Compiti del personale addetto agli uffici ed ai punti di informazione

Il personale addetto agli uffici ed ai punti di informazione:

- a) **provvede ed assicura l'informazione diretta**, per via telefonica e telematica, anche in lingua straniera, sulle opportunità turistiche e sull'organizzazione dei servizi dell'area territoriale di competenza, dei comuni limitrofi e dell'intera Regione e sulle iniziative mirate a migliorare la qualità del soggiorno ed aumentare la forza di attrazione della destinazione;
- b) **fornisce informazioni sulla disponibilità ricettiva** delle località di riferimento, avvalendosi della connessione al sito web della Regione Abruzzo – Dipartimento Cultura, Turismo e Paesaggio;
- c) **distribuisce il materiale promozionale** delle località di riferimento;
- d) **dà assistenza all'ospite in caso di reclami** e li gestisce direttamente in collaborazione con il servizio regionale;
- e) **provvede al costante aggiornamento delle informazioni** e dei servizi del territorio di riferimento, garantendo l'implementazione del DMS (Destination Managment System) per l'aggiornamento delle informazioni turistiche e collabora direttamente con la redazione WEB regionale;
- f) **effettua i controlli, le rilevazioni e le registrazioni del proprio lavoro**;
- g) **fornisce agli operatori le informazioni sul sistema SITRA** per la rilevazione statistica degli ospiti e supporta gli operatori per l'uso corretto dello stesso;
- h) **collabora nella predisposizione delle relazioni e della reportistica** da trasmettere al competente Servizio regionale.

B.1 Orario di apertura dell'ufficio IAT

I periodi e gli orari di apertura al pubblico degli uffici e dei punti di informazione sono modulati in relazione alle esigenze turistiche della località ed in base al calendario delle



ALLEGATO B

manifestazioni e degli eventi nel rispetto delle indicazioni generali del servizio regionale e degli accordi stipulati tra la Regione Abruzzo ed i soggetti gestori.

Il cartello dell'orario di apertura al pubblico deve essere sempre affisso e visibile dall'esterno sulla porta d'ingresso e qualsiasi modifica deve essere segnalata al pubblico.

B.2 Postazione di lavoro

Il personale addetto, prima di iniziare il servizio, predispone lo spazio operativo ed il proprio setting di lavoro in modo funzionale ed accurato per far fronte con efficienza ai contatti quotidiani.

B.3 Carta dei Servizi

Negli uffici è esposta, in evidenza, la Carta dei Servizi di cui il cliente-turista può usufruire rivolgendosi al personale dell'ufficio.

I servizi assicurati dagli uffici sono indicati al Capitolo 2, Paragrafo 2.3 delle Linee guida regionali.

B.4 Cartella informazioni. Reperimento notizie sul territorio di competenza, aggiornamento delle stesse.

La tipologia dei servizi individuati dalla Carta dei servizi costituisce il riferimento base per la strutturazione delle informazioni e delle notizie riguardanti la località.

E' consigliabile organizzare un book a fogli mobili, preceduto dal relativo indice, organizzato e costantemente aggiornato in relazione alle tipologie di informazioni:

Trasporti pubblici e relativi orari, suddivisi nelle sottocategorie: treni, aerei, navi, bus, taxi, ecc.;

Trasporti privati: noleggi autobus, automobili, natanti, ecc.;

Strutture turistiche ricettive: alberghi, residence, campeggi, ecc.;

Emergenze ed attrattive turistiche (Castelli, Abbazie, Musei, Pinacoteche, Parchi Tematici ecc.) con relativi orari di apertura e fruizione e ogni altro servizio utile a migliorare l'accoglienza e l'informazione nei confronti del turista in grado di valorizzare le potenzialità turistiche e tradizionali.

Elenco eventi e manifestazioni

Servizi turistici, parchi, riserve (guide, noleggio attrezzature ecc.)



ALLEGATO B

Delle informazioni raccolte è opportuno avere copia anche in formato elettronico per consentirne la più rapida trasmissione tramite e-mail e la condivisione con gli altri uffici e la Redazione WEB regionale.

C. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Modalità per lo svolgimento del servizio informativo di **Front Office** e **Back Office**.

C.1 Front Office (FO)

Registrazione del contatto

Le richieste formulate da privati e operatori turistici, direttamente o indirettamente, al personale degli uffici, relativamente alla fornitura di materiale turistico o informativo o relative alla richiesta di semplici informazioni sul territorio o di altro servizio esplicitato nella CARTA DEI SERVIZI devono essere registrate sull'apposito **mod. FO 01 1**.

Gli Uffici IAT e UIT assicurano la registrazione numerica delle richieste di materiale informativo e delle richieste generiche d'informazione specificando per ciascuna di esse il richiedente e l'oggetto della richiesta.

Le registrazioni in questione avvengono utilizzando il **mod. FO 01 1** e, in particolare, contrassegnando progressivamente con una crocetta le caselle numerate delle sezioni A e B del modulo, facendo attenzione a distinguere le richieste fra italiani e stranieri.

Il monitoraggio dei relativi contatti avviene tramite il modulo **FO 01 1** - di registrazione giornaliera del servizio di FO. E' auspicabile la raccolta di informazioni sulla provenienza dei turisti e sui servizi richiesti anche nei punti informativi con la medesima modulistica.

Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

Il personale esibisce sempre il proprio tesserino di riconoscimento e, ove possibile, deve poter offrire una soluzione alle istanze raccolte, avvalendosi all'occorrenza della strumentazione informatica in dotazione all'ufficio e del DMS regionale.

Il personale avrà cura di richiedere al turista, a servizio erogato, la compilazione facoltativa del questionario di customer satisfaction utilizzando la modulistica predisposta **CS 01 01**.

C.2 Back Office (BO)

Registrazione del contatto



ALLEGATO B

Le richieste di materiale turistico – informativo o anche a semplici informazioni sul territorio, o di qualsiasi altro servizio esplicitato nella CARTA DEI SERVIZI, che vengono formulate da parte di privati, operatori turistici, enti territoriali ecc. a mezzo posta, fax, e-mail o telefono devono essere registrate sull'apposito il mod. **BO 01 1**.

Una volta raccolte le informazioni di cui sopra, l'operatore risponde alla richiesta con il mezzo più idoneo registrando la data di evasione.

Il monitoraggio dei contatti di Back Office viene effettuato mediante il modulo **BO 01 1 -di registrazione delle singole richieste informative**. Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

C.3 Registrazione accessi e soddisfazione del cliente

Il contatto diretto con l'utente è un processo sottoposto a monitoraggio mediante registrazione degli accessi dei clienti e la rilevazione della loro soddisfazione.

La registrazione numerica delle richieste informative o dei contatti avviene, come detto, mediante la compilazione del mod. FO 01 1 attraverso la rilevazione della provenienza delle persone che accedono agli uffici.

La misurazione del grado di soddisfazione del cliente sui servizi erogati dall'ufficio IAT è rilevata per mezzo di apposito questionario di cui il personale, una volta erogato il servizio, richiederà gentilmente *la compilazione facoltativa* avendo l'accortezza di sottoporre al cliente il modulo nella lingua appropriata.

Il monitoraggio dei contatti della soddisfazione del Cliente viene effettuato mediante il modulo **CS 01 01 – di modulo giornaliero**. Il personale predispone mensilmente un riepilogo dei contatti.

Nel compilare i questionari, i clienti-turisti hanno la facoltà di motivare i giudizi espressi e di segnalare eventuali suggerimenti riguardanti la qualità del servizio di informazione e accoglienza.

Il Servizio regionale competente provvederà a predisporre anche in formato digitale editabile i moduli di rilevazione sopra indicati.

C.4 Assistenza al consumatore turista nelle controversie o reclami

I casi di controversie o reclami dovranno essere registrati nell'apposita scheda reclamo (**SR 01 1**) composta di due parti:

ALLEGATO B

- la prima parte conterrà i dati del turista (nome e cognome, indirizzo, ecc.), l'oggetto del reclamo (se riferito a località, impianti, strutture ricettive, ecc., indicando la denominazione dell'esercizio interessato), il motivo del reclamo, la firma del turista;
- la seconda parte contiene le azioni intraprese per dirimere la controversia.

Si suggerisce l'archiviazione in una specifica cartella denominata "Gestione controversie", con relativo elenco riepilogativo.

Il Monitoraggio dei contatti delle controversie viene effettuato mediante i moduli la SR 01 1 Scheda reclamo ed eventualmente anche mediante compilazione del Formulario di reclamo del consumatore, della Commissione Europea.

D. ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

D.3 Archiviazione dei documenti e dei dati

Tutta la documentazione inerente a: servizi di Front Office, Back Office con rispettivi allegati, questionari di *customer satisfaction* con relativi report mensili sia cartacei sia elettronici, i reclami, deve essere accuratamente archiviata e conservata a termini di legge.

E. MATERIALE PROMOZIONALE

E.1 Organizzazione e gestione magazzino

Il materiale promozionale distribuito è ordinatamente conservato in apposito magazzino, regolarmente classificato. In rapporto alle acclamate specifiche esigenze locali, gli uffici curano i necessari approvvigionamenti.

Il personale dovrà, inoltre, verificare che il materiale promozionale messo in distribuzione sia attuale o aggiornato e quindi pienamente rispondente alle esigenze dell'informazione turistica.

E. RILEVAZIONE MOVIMENTO TURISTICO LOCALE

F.1 Raccolta dati statistici sulla ricettività

La rilevazione statistica dei flussi turistici rientra nell'ambito del Programma statistico nazionale ed è organizzata dalla Regione. La Legge regionale n. 36 del 24 novembre 2016 (pubblicata sul BURA Speciale n. 148 del 25/11/2016), ha reso obbligatorio l'utilizzo della piattaforma SITRA (Sistema Informativo Turistico Regione Abruzzo).

Al fine di consentire alla Regione Abruzzo – Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio - la rilevazione nei tempi prescritti dei dati statistici sul movimento turistico, il personale

DPH – DIPARTIMENTO TURISMO, CULTURA E PAESAGGIO

DPH002- SERVIZIO POLITICHE TURISTICHE, DEMANIO MARITTIMO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Ufficio "Accoglienza Turistica e Classificazione Strutture Ricettive"



ALLEGATO B

provvederà a supportare le strutture ricettive nella trasmissione dei dati statistici tramite la piattaforma SITRA.

F.2 Segreto statistico

La raccolta dei dati statistici è regolamentata dal Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322. L'art. 9 del decreto, in particolare, assicura la tutela del segreto statistico disponendo che i dati possono essere resi noti o comunicati soltanto in forma aggregata, in modo tale che non se ne possa fare alcun riferimento individuale, e, in ogni caso, possono essere utilizzati solo per scopi statistici.

F. SITO INTERNET DELLA Regione Abruzzo – Dipartimento Turismo, Cultura e Paesaggio

L'attuale sito istituzionale è reperibile su Internet all'indirizzo:

<http://www.abruzzoturismo.it>.

G. Aggiornamento contenuti sito Internet

Il personale degli uffici contribuisce all'attività di arricchimento del DMS e dei canali social, collaborando con gli ufficiali regionali nella segnalazione delle principali novità ed eventi ed, in particolare, con il referente regionale della "Redazione Web" individuato dal competente Servizio regionale.

L'attività consiste nella redazione e/o aggiornamento, arricchimento sistematico di apposite schede web messe a disposizione degli uffici. Dette schede servono a censire tutte le informazioni turistiche riguardanti i comuni di competenza degli uffici (strutture ricettive, beni culturali, ambientali, etc.). Il personale deve, pertanto, provvedere a trasmettere le informazioni al referente regionale della "Redazione web" che fa capo al coordinamento regionale. Il personale degli uffici ha il dovere di creare un elenco sintetico delle schede web prodotte ex novo e di quelle aggiornate, al fine di garantire la continuità del lavoro.

H. MANUTENZIONE SEDE E APPARECCHIATURE

H.1 Controllo servizi e segnalazioni difformità

Il personale degli uffici assicura che i locali adibiti al servizio di informazione ed accoglienza turistica rispondano ai requisiti prestabiliti nelle Linee guida regionali provvedendo alla gestione e al controllo dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria della sede.

H.2 Buon uso e manutenzione strumenti di lavoro

Per il pieno e adeguato svolgimento dei compiti assegnati, il personale deve possedere piena conoscenza delle modalità di utilizzo degli strumenti e delle apparecchiature

ALLEGATO B

presenti nell'ufficio, badando a farne responsabile e corretto uso secondo le normali esigenze.

I malfunzionamenti delle apparecchiature devono essere prontamente segnalati al Comune e/o soggetto gestore.

Per quanto riguarda l'uso delle postazioni informatiche e dei relativi software installati si raccomanda lo stretto uso relativamente al servizio.

I. RELAZIONI ESTERNE

I.1 Diffusione documenti e dati

Qualsiasi dato relativo all'attività dell'ufficio non potrà essere divulgato all'esterno se non previa ed espressa autorizzazione.

I dati personali raccolti, nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03 – Testo Unico sulla Privacy - e delle relative direttive interne, devono essere utilizzati unicamente per portare a compimento l'erogazione dei servizi richiesti, nel rispetto delle regole di condotta definite dal Garante della privacy, di seguito riportate:

I dati personali devono essere conservati in modo da evitarne la dispersione, la sottrazione e ogni altro uso non conforme alla legge e alle istruzioni ricevute.

I dati personali non possono essere diffusi né altrimenti utilizzati per interessi privati, propri o altrui.

2. AGGIORNAMENTI DEL MANUALE

Il presente Manuale è soggetto a revisione periodica.

I Comuni/Enti gestori possono proporre al competente Servizio regionale eventuali integrazioni e modifiche al fine di migliorare il servizio di informazione e accoglienza turistica.

Qualora si tratti di modifiche non sostanziali il competente Servizio regionale provvederà ad approvare i necessari aggiornamenti.

3. ATTIVITA' FORMATIVE

Il personale degli uffici IAT/UIT e dei punti di informazione turistica partecipa alle giornate informative e formative organizzate dal Servizio regionale competente.

	<h2 style="margin: 0;">REGISTRAZIONE SERVIZIO DI FRONT OFFICE</h2>	MODULO FO.01.1 (Allegato al Manuale delle procedure)
		Registrazione giornaliera

UFFICIO IAT/UIT di

Registrazione del servizio di Front Office del giorno

Addetto/i orario

A – Richieste e consegna diretta materiale informativo

Italiano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
> 20																				
> 40																				
> 60																				
> 80																				
Straniero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
> 20																				
> 40																				
> 60																				
> 80																				

B – Richieste d'informazioni generiche sul territorio (al banco o al telefono):

Italiano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
> 20																				
> 40																				
> 60																				
> 80																				
Straniero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
> 20																				
> 40																				
> 60																				
> 80																				

C - Contatti con le strutture turistiche pubbliche e private del territorio:

In entrata (Richiedente e che cosa chiede)

.....

.....

.....

.....

In uscita (che cosa, eventualmente, lo IAT/UIT fornisce)

.....

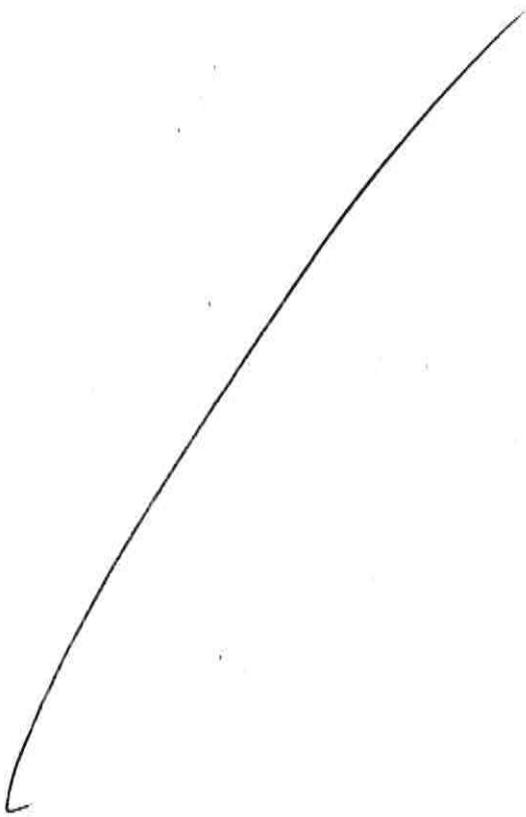
.....

.....

.....



Firma dell'addetto



	REGISTRAZIONE SERVIZIO DI BACK OFFICE	MODULO BO.01. (Allegato al Manuale delle procedure)
		Riepilogo giornaliero

UFFICIO IAT/UIT DI

Registrazione del servizio di Back Office del giorno

Richieste di materiale informativo sulle strutture turistiche pubbliche e private del territorio:

in entrata:

Richiedente

Indirizzo.....

Richiesta d'informazioni su:

- Alberghi Campeggi Villaggi Agriturismo Country house Bed & Breakfast Ostelli
- Affittacamere Res. Tur. Alberghiere Appartamenti vacanze Ristoranti Cantine
- Opuscoli Regione Opuscoli Località Carta stradale Collegamenti Parchi Carta sentieri
- Impianti Manifestazioni
- Altro
- Altro
- Altro

Come è avvenuta la richiesta (canali social telefonò e-mail posta ordinaria)

Data di ricezione della richiesta

Disponibilità al trattamento dei dati personali: SI NO

Operatore che ha ricevuto la richiesta.....

in uscita:

data di evasione della richiesta.....

Operatore che ha evaso la richiesta.....

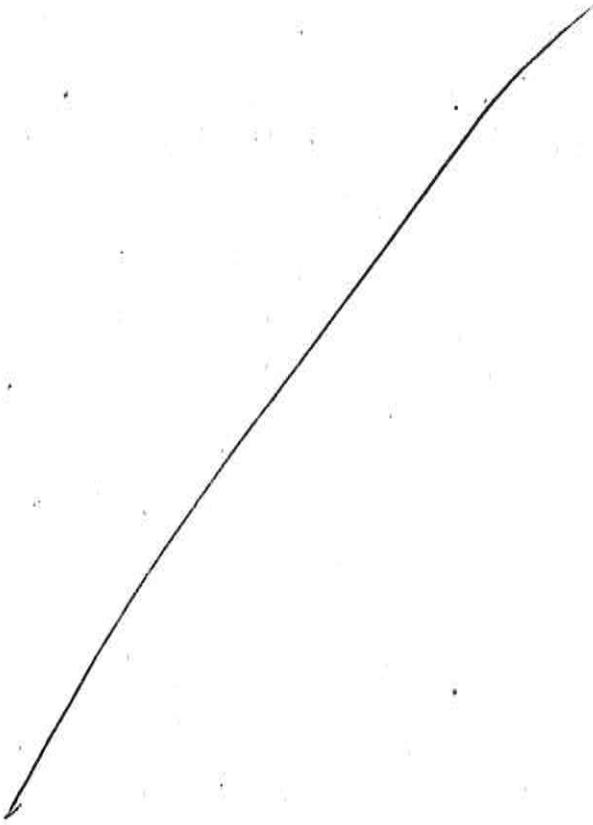
Materiale informativo spedito.....

Altro.....

Firma dell'addetto



DEPARTMENT OF TOURISM
GIUNTA
REGIONE
D'ABRUZZO



	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL TURISTA
--	--

IAT/UIT DI:

COMPILANDO QUESTO MODULO CI AIUTERÀ A COMPRENDERE MEGLIO LE SUE ESIGENZE E A MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO.

ELEMENTI SOTTOPOSTI ALLA SUA VALUTAZIONE	GIUDIZIO				
	pessimo	scarso	buono	molto buono	eccellente
Segnaletica per individuare l'ufficio informazioni	①	②	③	④	⑤
Orario di apertura dell'ufficio rispondente alle sue necessità	①	②	③	④	⑤
Aspetto interno dell'ufficio e grado di comfort	①	②	③	④	⑤
Livello di professionalità dell'addetto al servizio informazioni	①	②	③	④	⑤
Rispondenza alle sue attese del materiale ricevuto	①	②	③	④	⑤

Motivazioni o suggerimenti

Se lo desidera, esprima liberamente le sue critiche e i suoi consigli.

DATA _____

FIRMA _____

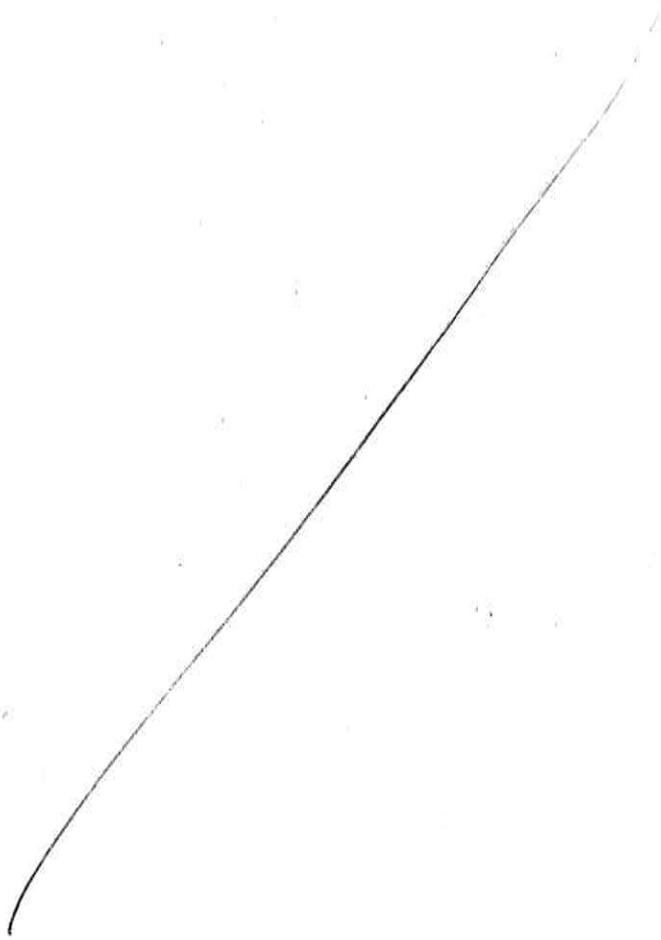
DATI FACOLTATIVI

Nel rispetto della privacy, i dati inseriti nel presente questionario verranno utilizzati a soli fini statistici interni.

<i>Nome e Cognome</i>	<i>Provincia di provenienza</i>
<i>Località e indirizzo di residenza</i>	

PER FAVORE, INSERISCA IL QUESTIONARIO NELL'APPOSITA CASSETTA. GRAZIE

DEPARTAMENTO DE
ECONOMÍA



QUESTIONNAIRE DE VALUTATION DE LA SATISFACTION DU TOURISTE

IAT/ UIT DE:

EN REDIGEANT CE MODELE VOUS ALLEZ NOUS AIDER A MIEUX COMPRENDRE VOS EXIGENCES ET A AMELIORER NOTRE SERVICE. MERCI.

ELEMENTS A EVALUER	OPINIONS				
	très mauvais	insuffisant	bien	très bien	excellent
Indications pour localiser le bureau d'informations	①	②	③	④	⑤
L'horaire d'ouverture du bureau correspond à vos exigences	①	②	③	④	⑤
Aspect intérieur du bureau et indice de confort	①	②	③	④	⑤
Niveau de professionnalité de l'employé au service d'information	①	②	③	④	⑤
Correspondance entre vos nécessités et les dépliants reçus	①	②	③	④	⑤

Motifs ou conseils

Si vous le désirez, exprimez en liberté vos critiques ou vos conseils.

DATE _____

SIGNATURE _____

DONNEES FACULTATIVES

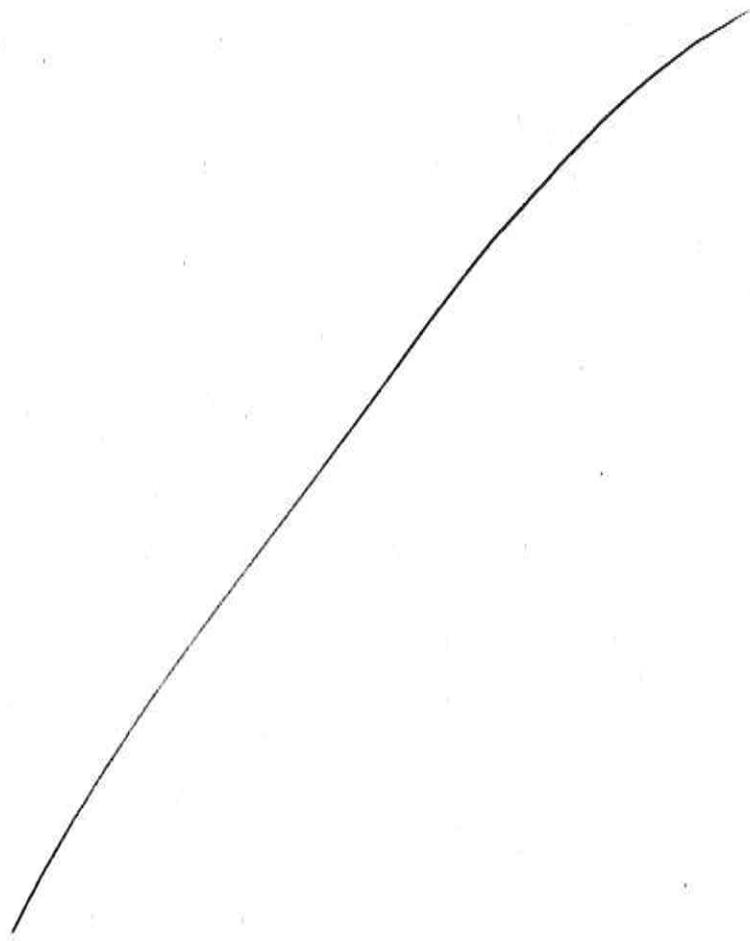
En respect de la vie privée, vos données seront utilisées seulement pour élaborer les statistiques intérieures.

Prénom et nom

Pays d'origine

Adresse de résidence

S'IL VOUS PLAÎT, POSTEZ CE QUESTIONNAIRE DANS LA BOITE AUX LETTRES PREPAREE EXPRES. MERCI.



	FRAGEBOGEN ZUR ZUFRIEDENHEITSSTUFE DER TOURISTEN
--	---

IAT/UIT VON:

WIR BITTEN SIE, DAS FOLGENDE FORMULAR AUSZUFÜLLEN, DAMIT WIR IHRE ANSPRÜCHE BESSER VERSTEHEN UND UNSERE DIENSTLEISTUNG AN IHRE WÜNSCHE ANPASSEN KÖNNEN.

BEWERTEN SIE DIE FOLGENDEN PUNKTE	MEINUNG				
	un- genügend	mangel- haft	gut	sehr gut	ausge- zeichnet
Wegweiser zum Fremdenverkehrsamt	①	②	③	④	⑤
Öffnungszeiten des Fremdenverkehrsamtes	①	②	③	④	⑤
Aussehen und Komfort des Büros	①	②	③	④	⑤
Grad der Fachkundigkeit des/r Angestellten	①	②	③	④	⑤
Entspricht das erhaltene Touristenmaterial Ihren Ansprüchen?	①	②	③	④	⑤

Sonstige Bemerkungen, Kritik oder Vorschläge:

DATUM _____

UNTERSCHRIFT _____

FREIWILLIGE DATEN

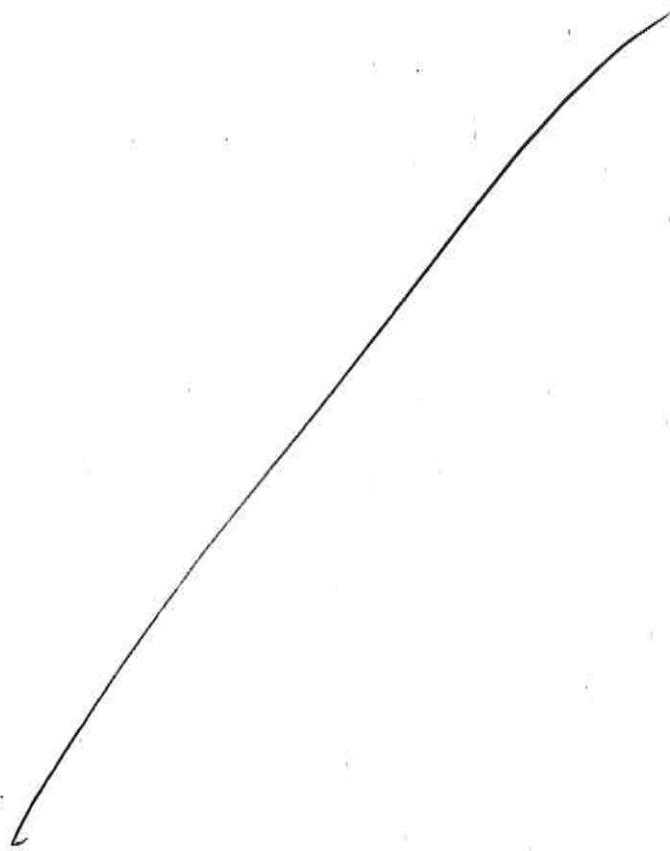
Zur Information: Ihre persönlichen Angaben werden nur für interne statistische Zwecke benutzt.

Name und Nachname

Herkunftsland

Wohnort und Adresse

BITTE WERFEN SIE DEN FRAGEBOGEN IN DIE DAFÜR VORGESEHENE BOX EIN. VIELEN DANK!



QUESTIONNAIRE OF CUSTOMER SATISFACTION

IAT OF:

PLEASE, FILL IN THE FOLLOWING FORM. YOU'LL HELP US TO UNDERSTAND BETTER YOUR DEMANDS AND IMPROVE OUR SERVICE.

SUBMITTED DATA TO YOUR VALUATION	OPINION				
	very bad	bad	good	very good	excellent
Signs to locate the tourist information office	①	②	③	④	⑤
Opening hours in accordance with your real needs	①	②	③	④	⑤
Office's inside look and comfort	①	②	③	④	⑤
Employee's professional skills	①	②	③	④	⑤
Correspondence to your expectations of the received tourist material	①	②	③	④	⑤

Remarks or suggestions

If you like, please express your remarks and suggestions freely.

DATE _____

SIGNATURE _____

OPTIONAL DATA

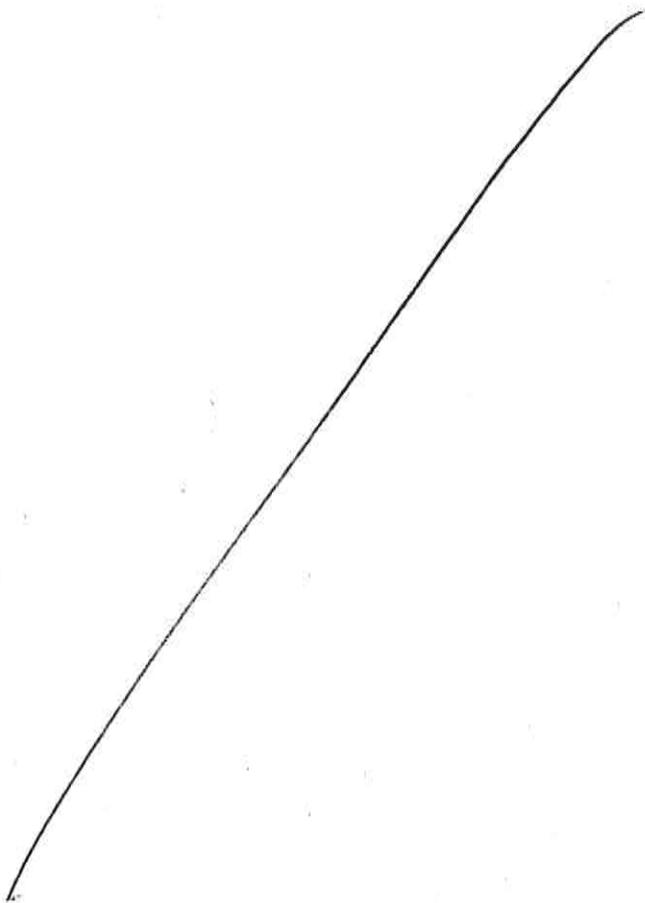
To respect your privacy, the inserted data will be used only for statistical purpose of the Tourist Board.

Name and Surname

Country

Town and address

PLEASE, INSERT THE QUESTIONNAIRE IN THE BOX USED FOR THIS PURPOSE. THANK YOU.



	SCHEMA RECLAMO	N° _____ <small>(riserv. all'Ufficio)</small>
--	----------------	---

(riserv. all'Ufficio)

Prot. n.: _____ Data: _____	Modalità presentazione:	<input type="checkbox"/> telefonica <input type="checkbox"/> scritta/e-mail/fax
--	------------------------------------	--

Nome e Cognome cliente _____		Età _____
Località e indirizzo di residenza _____		
e-mail _____	tel./fax _____	cell. _____
Località di soggiorno: _____		Periodo: dal _____ al _____
Motivo del soggiorno: _____		

RECLAMO RIFERITO A	
Località _____ <small>(indicare)</small>	<input type="checkbox"/> Appartamenti per vacanze _____
<input type="checkbox"/> Stabilimenti balneari	<input type="checkbox"/> Ristoranti
<input type="checkbox"/> Impianti sciistici	<input type="checkbox"/> Esercizi pubblici
<input type="checkbox"/> Strutture sportive	<input type="checkbox"/> Materiale pubblicitario
<input type="checkbox"/> Viabilità	<input type="checkbox"/> Disservizi IAT
<input type="checkbox"/> Strutture alberghiere	<input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____
<input type="checkbox"/> Strutture extra-alberghiere	

Nome dell'esercizio: _____	
Indirizzo: _____	Tel.: _____
Località: _____	Prov.: _____

MOTIVO DEL RECLAMO

Data: _____ Firma cliente: _____

	SCHEDA RECLAMO	N° _____ (riserv. all'Ufficio)
--	-----------------------	-----------------------------------

DESCRIZIONE AZIONI INTRAPRESE dall'Ufficio IAT

NOTE DEL RESPONSABILE IAT

STATO RECLAMO	ULTERIORI AZIONI CONSIGLIATE AL CLIENTE
Risolto <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Consegnato FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE della Commissione europea
Non risolto <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Compilato FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE della Commissione europea

SE N.C. INTERNA	<input type="checkbox"/> apertura della N.C.	<input type="checkbox"/> lettera di scuse
	<input type="checkbox"/> nota di scuse	<input type="checkbox"/> altro (specificare)

Documenti allegati:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

Data: _____

Firma: _____