

Carta dei servizi degli sportelli IAT del Comune di Padova

(1) Premessa

Con la Carta dei Servizi il Comune di Padova vuole definire un livello adeguato di qualità delle attività di informazione e accoglienza turistica con lo scopo di orientare e agevolare al meglio il turista nella sua vacanza.

Gli IAT, sportelli per l'informazione e l'accoglienza turistica, oltre ad essere punti informativi per turisti e visitatori, svolgono un ruolo fondamentale come biglietto da visita per il territorio.

La Carta dei servizi vuole definire le modalità di prestazione dei servizi d'informazione e accoglienza turistica che corrisponda alla finalità di garantire la messa in rete degli sportelli IAT, l'omogeneità nelle prestazioni, i livelli di risposta aderenti a criteri di certezza dell'informazione, l'orientamento ai servizi del territorio, la celerità nelle risposte e la cortesia verso il destinatario attraverso un sistema di lavoro che tenga conto delle esigenze del turista, del cittadino, della comunità locale ai fini della promozione e dell'accoglienza turistica.

(2) Finalità

La finalità del servizio IAT è di contribuire alla conoscenza e alla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale in esso presente, assicurando con professionalità e competenza, tutte le informazioni che connotano la Destinazione.

Il servizio IAT è a disposizione di tutti ed ha come obiettivo promuovere il territorio fornendo supporto e accoglienza al turista, dando comunicazioni persuasive sull'offerta, modulata sulle esigenze e preferenze dei turisti.

(3) Principi fondamentali del servizio IAT secondo gli standard regionali (DGR 2287/2013)

I servizi di informazione e accoglienza turistica che vengono erogati dagli sportelli IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, chiarezza, comprensibilità ed efficacia come specificato in seguito:

- ◆ gli operatori del servizio IAT e tutto il personale considerano la cortesia e la disponibilità un requisito fondamentale, prestando massima attenzione all'ascolto delle richieste dell'utente;
- ◆ gli operatori IAT forniscono le informazioni e l'accoglienza turistica ai destinatari del servizio, con uguaglianza e imparzialità. Eventuali trattamenti differenziati possono essere riservati a casi particolari come l'assistenza a persone anziane o a persone con disabilità;
- ◆ agli sportelli IAT vengono garantiti, ai destinatari del servizio, tempi di attesa minimi, nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità da parte dell'operatore;
- ◆ ai destinatari viene garantito il servizio con puntualità e affidabilità negli orari di apertura degli uffici, indicati successivamente anche in questo documento, a meno di cause di forza maggiore o per eventi imprevedibili che saranno risolti con massima urgenza, riducendo al minimo i tempi di disservizio;
- ◆ il servizio si ispira ai principi di efficacia e di efficienza, prevedendo di raccogliere il punto di vista dei soggetti fruitori, in termini di suggerimenti, proposte e assicurando

- risposte appropriate a reclami scritti;
- ◆ gli operatori IAT si impegnano ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, semplice ed efficace, attraverso i canali di comunicazione preposti quali sportello, telefono, e-mail, sito internet, anche nelle lingue straniere considerate veicolari.

(4) Sportelli d'Informazione e Accoglienza Turistica: i Destinatari, le Funzioni e le Finalità

Gli sportelli d'Informazione e Accoglienza Turistica, hanno la funzione di agevolare e orientare, prima o dopo l'arrivo, in ogni aspetto il turista nella sua vacanza, e facilitarne così la sua permanenza nel territorio, attraverso un'informazione mirata e ricca di indicazioni sulle peculiarità del territorio, le sue ricchezze storiche, artistiche e culturali.

Destinatari

Destinatari del servizio sono tutte le persone che desiderano avere informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico e/o che vogliono attingere alle risorse turistiche del territorio.

Di seguito si individuano i destinatari per tipologie:

- singoli cittadini che richiedono informazioni sui musei e monumenti di Padova e sugli eventi e spettacoli anche a livello provinciale e regionale;
- singoli o gruppi di turisti che richiedono informazioni sul sistema ricettivo (alberghiero ed extra-alberghiero), sull'enogastronomia, sui musei e monumenti di Padova e regionali;
- Enti Locali per attivare collaborazioni nella promozione e nella valorizzazione del territorio e del sistema turistico;
- operatori turistici, giornalisti ed addetti alle attività di comunicazione per collaborazioni e attività di supporto mirati alla realizzazione di eventi/iniziative/progetti;
- soggetti pubblici e privati che intendano collaborare nella promozione e valorizzazione del territorio.

Canali di accesso e di erogazione del servizio

Si può accedere ai servizi d'informazione e accoglienza turistica attraverso: le sedi degli sportelli IAT, il telefono, la posta elettronica e siti web.

Funzioni e attività

Nella Destinazione turistica di Padova l'Organizzazione di Gestione, costituita nel 2016 come tavolo di confronto tra le istituzioni, le associazioni di categoria, gli enti del territorio, ha il compito di valorizzare le risorse e i servizi del contesto e di gestire in maniera unitaria le informazioni, l'accoglienza, la promozione, la commercializzazione dei prodotti e servizi della destinazione, ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale n. 11/2013 e dalle D.G.R attuative (DGR 2286 del 10 dicembre 2013 e D.G.R 1661 del 21 ottobre 2016).

L'art.7 del Regolamento di funzionamento specifica che la OGD Padova ha funzione consultiva e propositiva in materia di informazione ed accoglienza turistica e di coordinamento della promozione e della commercializzazione dei prodotti turistici della destinazione.

I servizi d'Informazione e Accoglienza turistica prevedono, in continuità con il patrimonio consolidato nei servizi turistici della Destinazione Padova e con gli standard definiti dalla

normativa regionale, le seguenti attività:

Servizi d'informazione e accoglienza

1_ Consegna dei materiali informativi cartacei d'interesse turistico cittadino e provinciale, quali: piantine della città, dépliant e brochure turistici relativi al territorio della destinazione, e, qualora disponibili, piantine ed altri materiali delle principali città venete.
2_ Informazioni generali (liste di monumenti, eventi, enogastronomia, strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere ecc.) o specifiche (orari, costi dei biglietti, modalità di visita ecc.) sui siti d'interesse culturale della destinazione. Il servizio può essere erogato anche telefonicamente.
3_ Informazioni generali e specifiche sui siti d'interesse turistico della Regione Veneto: queste informazioni si possono ricevere sia telefonicamente sia in front office in tutti gli sportelli IAT.
4_ Informazione e assistenza turistica generali: è possibile ricevere informazioni di vario genere e natura in base alle necessità (trasporti, servizi di medicina, emergenza, numeri utili, ecc.).
5_ Acquisto, attivazione e consegna delle card turistiche per visitare musei e monumenti tra cui la Cappella degli Scrovegni, il Battistero del Duomo e altri.
6_ Acquisto di biglietti/voucher per: concerti, spettacoli teatrali ed eventi vari, previ accordi specifici con i soggetti organizzatori.
7_ Servizio Internet Point gratuito.
8_ Vendita di materiale vario di interesse turistico quali: cartoline, libri, poster, DVD, gadget, guide turistiche e altri prodotti, nel rispetto di eventuali specifiche autorizzazioni previste dalla legge.

Servizi di promozione

1_ Organizzazione press tour ed educational tour: il Comune di Padova offre supporto all'organizzazione di press tour o educational tour, che vengono realizzati in collaborazione con il consorzio DMO Padova nei confronti di giornalisti accreditati e operatori di settore, su particolari tematiche d'interesse turistico, individualmente o in partnership con enti pubblici e privati.
2_ Elaborazione di materiale d'interesse turistico su progettazione e in partnership degli enti pubblici che hanno funzione di promozione.
3_ Promozione di tirocini e stage aziendali per i vari cicli d'istruzione.
4_ Raccolta di dati statistici riguardanti i servizi.
5_ Individuazione di itinerari di visita da proporre ai turisti.
6_ Servizio di informazione sulle attività di supporto e collaborazione per riprese video/foto/cine/televisive e multimediali nel territorio comunale.
7_ Altri servizi in collaborazione con enti pubblici e privati che operano nell'ambito della promozione e commercializzazione della Destinazione.

(5) Elementi di qualità del servizio

- Accessibilità

L'accessibilità, per il servizio offerto dagli sportelli IAT, è di particolare importanza, essendo il primo punto di approccio per i turisti che arrivano nella destinazione di Padova. Gli sportelli IAT devono essere posizionati in punti di passaggio turistico, facilmente raggiungibili, ben visibili e ben segnalati; i locali devono essere adeguati all'accoglienza e ampiamente forniti di materiale informativo che deve essere costantemente aggiornato in plurilingue oltre a dover comunicare informazioni utili. Deve essere poi possibile all'utente esprimere valutazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

- Efficacia ed efficienza

L'efficacia per l'utente consiste nell'ottenere un servizio corrispondente alle proprie aspettative e che sia in grado di soddisfare le proprie richieste. Per quanto riguarda invece l'efficienza, vengono valutati dall'utente quegli aspetti legati sia al rapporto con gli operatori del servizio, come la disponibilità, la competenza, la chiarezza del linguaggio, sia agli aspetti organizzativi, come l'accessibilità del servizio, il numero degli operatori dedicati, il materiale disponibile, i tempi di attesa e risposta allo sportello o al telefono.

Altri aspetti fondamentali sono la correttezza e l'attendibilità delle informazioni date, che devono basarsi su una comunicazione aggiornata e costante, in rete con gli operatori dei servizi culturali e turistici, i servizi dei parcheggi, dei trasporti, e quant'altro utile ad offrire un'informazione completa.

- Competenza e preparazione

Negli sportelli IAT il personale presente deve essere in possesso di competenze quali:

- ✓ essere accogliente e pronto a fornire risposte e informazioni sui servizi;
- ✓ essere adeguatamente preparato e qualificato;
- ✓ avere una buona capacità di lavorare con strumenti informatici e telematici;
- ✓ saper parlare almeno due lingue straniere;
- ✓ essere in possesso di formazione specifica nei servizi alla persona, accompagnata da adeguata esperienza;
- ✓ essere disponibile e preposto all'approccio interpersonale;
- ✓ avere la capacità di gestire in autonomia l'aggiornamento delle informazioni.

- Personale

Il servizio degli sportelli IAT dovrà essere erogato da personale adeguatamente turnato tenendo conto dei flussi turistici: è infatti necessario che siano sempre presenti minimo 2 operatori in affiancamento per ciascuno sportello durante l'orario di apertura.

(6) Reclami, suggerimenti e valutazioni sul servizio fruito

È possibile presentare segnalazioni che siano reclami, suggerimenti e/o valutazioni sia in forma verbale all'operatore, sia in forma scritta attraverso un modulo disponibile agli sportelli IAT, sia per posta elettronica.

Questi verranno successivamente raccolti e inoltrati agli uffici competenti e gestiti secondo le procedure del caso.

Come gestire le segnalazioni

La segnalazione raccolta, deve essere sempre verificata per raccogliere gli elementi di contesto necessari a fornire una risposta circostanziata e veritiera al segnalante.

Nel caso di segnalazioni relative a suggerimenti e/o miglioramenti proposti, devono essere raccolte e divulgate agli organi competenti.

Nel caso di segnalazioni relative a ringraziamenti sui servizi fruiti, queste devono essere inoltrate ai soggetti che hanno prestato l'attività.

(7) Monitoraggio del servizio

L'attività di informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso gli sportelli Iat; deve essere realizzata presso gli sportelli Iat l'elaborazione mensile dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti agli sportelli di informazione turistica, almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta. La raccolta dei dati dovrà essere organizzata privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale dei dati.

(8) Orari e contatti

◆ Ufficio IAT Piazzale Stazione

Apertura: ANNUALE

Orari: da lunedì a sabato 9:00 - 19:00

domenica 10:00 - 16:00

E' garantita anche l'apertura nei giorni festivi con esclusione del 25 dicembre e del 1 gennaio.

◆ Ufficio IAT vicolo Pedrocchi

Apertura: ANNUALE

Orari: da lunedì a sabato: 9:00 – 19:00

Verrà garantita in futuro anche l'apertura nei giorni festivi con esclusione del 25 dicembre e del 1 gennaio.

◆ Ufficio IAT Piazza del Santo

Apertura STAGIONALE (dal 15/05 al 15/10)

Orario di apertura: da lunedì a domenica 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00