

CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO IAT DI DOMODOSSOLA



La Carta dei Servizi dell'ufficio IAT di Domodossola è uno strumento di immediata consultazione per l'utente.

Attraverso questa carta, l'Ente erogatore del servizio si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità, informando l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nello specifico, l'utente, attraverso la seguente carta, viene informato e guidato verso la conoscenza delle prestazioni offerte dal servizio IAT, dei suoi diritti e doveri al fine di rendere chiaro, fluido e trasparente il Patto di Servizio e gli impegni assunti.

La carta dei servizi è dunque rivolta a tutti coloro i quali utilizzano il servizio e seguirà il seguente schema:

- 1) I principi fondamentali del servizio
- 2) Descrizione del servizio
- 3) Obiettivi Generali
- 4) Gli utenti, i canali di accesso, le funzioni e le attività
- 5) Standard di qualità
- 6) Indirizzo e orari

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

- **Uguaglianza:**

Dovrà essere garantito il rispetto di ognuno nell'erogazione del servizio, garantendo il rispetto della privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali e vietando ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

- **Imparzialità:**

Il servizio deve essere prestato in modo obiettivo, giusto ed imparziale, garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita, fornendo notizie e informazioni desumibili da

pubblicazioni ufficiali, omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio.

- **Chiarezza e Cortesia:**

Il personale impiegato nel servizio dovrà trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza.

- **Efficienza ed efficacia:**

Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

- **Partecipazione:**

Il servizio garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione dello stesso, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami. L'Affidatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento del servizio. Le schede relative ed eventuali reclami segnalati dai turisti devono essere tempestivamente consegnate al Comune e agli enti competenti in materia per gli adempimenti conseguenti.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica svolge le funzioni di accoglienza e informazione su ogni aspetto, che possa agevolare ed orientare il turista durante la sua vacanza, nonché facilitarlo nella sua permanenza nel territorio.

Gli IAT rappresentano lo sportello informativo rivolto all'utenza e sono il biglietto da visita e la vetrina del territorio.

Nello specifico, lo IAT di Domodossola si occupa di:

- Fornire informazioni sulla città di Domodossola e sul territorio che la circonda, dalle Valli (Ossola, Antrona, Anzasca, Bognanco, Antigorio, Formazza, Vigezzo, Divedro, Isorno e Alpe Devero) ai laghi (Mergozzo, Maggiore, Orta).
- Fornire informazioni sull'offerta culturale, sulla ricettività, sugli eventi e sulle varie iniziative.
- Allestimento di spazi per auto-consultazione di materiali e dépliant.
- Attività di back office, aggiornamento continuo del materiale, delle informazioni e delle liste relative alle strutture ricettive, ristoranti, campeggi, strutture sportive, ecc. di tutta l'area.

- Monitoraggio della qualità di servizio e controllo periodico della qualità erogata (rilevazione di flussi, tipologia di utenza, ...).

3. OBIETTIVI GENERALI

Lo IAT si pone i seguenti obiettivi generali:

- Garantire la continuità e il rispetto degli orari e delle giornate di apertura.
- Stabilire le relazioni con gli utenti (turisti, visitatori, cittadini) caratterizzati da gentilezza, trasparenza e correttezza.
- Fornire informazioni e risposte complete, corrette e aggiornate.
- Erogare servizi e informazioni coerenti con il ruolo del servizio, con i bisogni e le attese dei turisti.
- Garantire l'accesso ai servizi e alle informazioni su altri canali di fruizione adeguati alle diverse modalità e capacità degli utenti.
- Rappresentare adeguatamente la città e il territorio.
- Promuovere il patrimonio, la cultura e l'offerta turistico - culturale della città e del territorio.

4. UTENTI, CANALI DI ACCESSO, FUNZIONI E ATTIVITÀ

- UTENTI:

Gli utenti del servizio IAT sono tutte le persone che desiderano informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico attraverso i servizi IAT e nelle modalità indicate dalla carta dei servizi.

Si tratta in particolar modo di turisti italiani e stranieri, di operatori turistici, di giornalisti, di associazioni di categoria, di enti pubblici e tutti coloro che vogliono attingere informazioni dalle risorse turistiche del territorio.

- CANALI DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Gli utenti dell'ufficio IAT possono accedere al servizio attraverso vari canali, che sono lo sportello dell'ufficio IAT, il telefono, la posta tradizionale, la posta elettronica (e-mail) e il sito internet.

I canali di erogazione del servizio sono i medesimi.

- LE FUNZIONI E LE ATTIVITÀ PRINCIPALI:

- a. Fornisce informazioni relative a risorse locali ambientali, paesaggistiche e storiche, itinerari turistici, luoghi di culto, musei, mostre, pinacoteche ed eventi; strutture ricettive alberghiere ed extra- alberghiere.
- b. Fornisce assistenza diretta al turista attraverso le informazioni sugli eventi nel territorio; strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati; emergenze al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno.

- c. Distribuisce materiale informativo, promozionale del territorio, quali: piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, guide escursionistiche e mappe dei percorsi ciclabili.
- d. Promuove le manifestazioni, gli spettacoli, gli eventi locali (mostre, cinema, eventi celebrativi, stagioni teatrali, mercatini, manifestazioni sportive ecc.) e favorisce l'immagine del territorio con riferimento agli aspetti culturali, storici, economici e sociali, anche in collaborazioni con organismi pubblici e privati.
- e. Fornisce assistenza ed accoglienza a operatori turistici, giornalisti e addetti alle attività di comunicazione.
- f. Raccoglie e inoltra segnalazioni di reclamo e disservizi, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità.

Inoltre, la mission dell'ufficio IAT è di contribuire alla conoscenza, alla valorizzazione e allo sviluppo della ricchezza del patrimonio culturale, artistico ed ambientale del territorio, assicurando tutte le informazioni di interesse turistico in grado di soddisfare ogni esigenza dell'utente.

Nell'ambito del servizio di informazione e accoglienza turistica si considera fondamentale, al pari della qualità dell'informazione e della competenza degli operatori, anche la loro cortesia e disponibilità.

L'ufficio IAT ha come obiettivo futuro il miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'attenzione sulla qualità con delle indagini sulle soddisfazioni delle prestazioni erogate e l'eventuale segnalazione di proposte e suggerimenti.

Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti anche attraverso l'ampliamento della segnaletica in prossimità dell'ufficio IAT stesso, l'ampliamento delle dotazioni informatiche e attrezzature per l'ufficio, l'attivazione e l'organizzazione di vendita di biglietti per spettacoli, manifestazioni e attività di bookshop, il supporto e la collaborazione per la realizzazione dei materiali di documentazione e la produzione di gadget quali monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali e merchandising e la realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'attenta analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza.

5. STANDARD DI QUALITÀ

La qualità e l'efficacia del servizio erogato all'utente sono determinati dalle prestazioni del personale, dal comfort e dalla funzionalità degli spazi e dai contenuti delle risposte e dei servizi; su questi elementi l'Ente si impegna a dedicare risorse, fornire supporto e monitorare continuamente la soddisfazione degli utenti.

All'utente vengono garantiti standard di erogazione determinati sulla base dei seguenti indicatori:

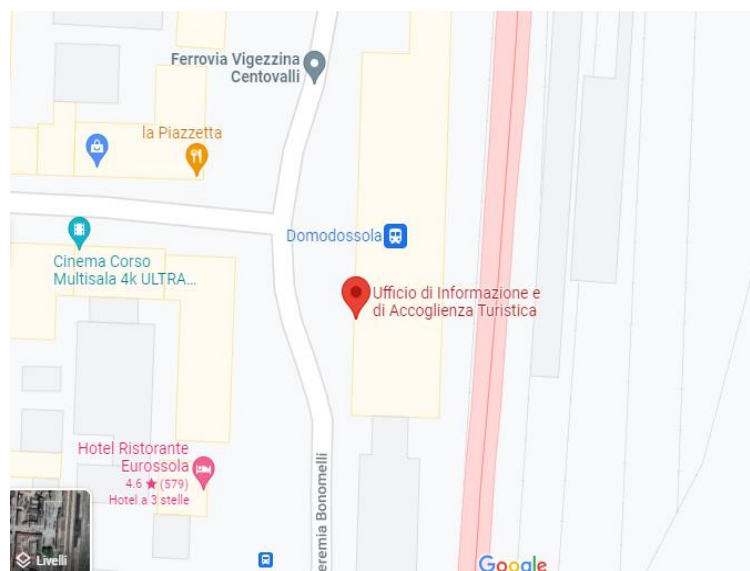
- Accessibilità (apertura e raggiungibilità);
- Professionalità (capacità, competenze e riconoscibilità degli operatori);
- Prestazioni (tempi di attesa, disponibilità dei materiali, informazioni);
- Affidabilità (sicurezza, monitoraggio, reclami).

6. INDIRIZZO E ORARI DI APERTURA

L'ufficio IAT di Domodossola è situato in Piazza G. Matteotti, precisamente all'interno della stazione ferroviaria della città.

Gli utenti possono raggiungere il servizio IAT attraverso altri canali, oltre che lo sportello dell'ufficio, ovvero:

- il telefono, al numero 0324 248265;
- la e-mail, all'indirizzo infopoint@visitossola.it.



Gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio sono i seguenti:

- **Periodi di orario ridotto:** Martedì - Sabato dalle 8.30 alle 12.30; dal lunedì successivo al 6 gennaio - al venerdì antecedente la Domenica delle Palme; dal lunedì della seconda settimana di settembre - al venerdì antecedente l'8 dicembre
- **Periodi di orario ridotto plus:** Martedì - Domenica dalle 8.30 alle 12.30; dalla settimana di Pasquetta - al venerdì della seconda settimana di giugno.
- **Periodo Pasquale ed estivo:** Lunedì - Domenica dalle 8.30 alle 12.30; Sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30; dal sabato antecedente la Domenica delle Palme - a Pasqua compresa;

dal sabato della seconda settimana di giugno - alla domenica della prima settimana di settembre;

- **Potenziamento periodo estivo:** Martedì - Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30;

dal sabato della seconda settimana di luglio - all'ultima domenica di agosto;

- **Periodo natalizio:** Martedì - Sabato dalle 8.30 alle 12.30; sabato anche dalle 14.30 alle 17.30; domenica dalle 8.30 alle 12.30,

dal sabato antecedente l'8 dicembre - al sabato successivo al 6 gennaio;

- **Potenziamento natalizio:** anche Lunedì dalle 8.30 alle 12.30; da 5 giorni prima del 25 dicembre - alla domenica successiva il 6 gennaio.

L'ufficio IAT è chiuso nei seguenti giorni:

- 1 gennaio;
- Pasquetta;
- 15 agosto;
- 25 e 26 dicembre.