

CARTA dei SERVIZI

Indice

1. Sezione prima
Presentazione della società e documenti fondamentali
2. Sezione seconda
Informazione sui servizi forniti
3. Sezione terza
Standard di qualità del servizio e dichiarazione di impegno
4. Sezione quarta
I diritti del cittadino e modalità di tutela e verifica

Gentili ospiti

Accogliere gli ospiti con un sorriso e metterli a loro agio, è sempre stato uno degli obiettivi della nostra azienda, un vanto del nostro staff.

La carta dei servizi, sempre più diffusa nelle attività che si danno obiettivi di qualità, rappresenta un impegno preciso, un contratto con gli utenti, un compito che intendiamo assumere nei confronti dei turisti che frequentano le isole dell'Arcipelago Toscano.

La missione del settore aziendale è regolamentata da un apposito programma di affidamento del servizio.

Lo strumento della Carta dei Servizi diventa importante perché implica darsi degli standard, renderli espliciti, comunicarli agli utenti e sottoporsi con continuità al giudizio sul loro rispetto e sul grado di soddisfazione reale e percepita.

La formulazione della presente Carta dei Servizi rappresenta l'avvio di un processo in cui la misurazione dell'efficienza ed efficacia in termini economici, si deve coniugare con le aspettative dei clienti, in uno sforzo di continuo miglioramento delle prestazioni.

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Marino Dr. Garfagnoli*

SEZIONE PRIMA

Presentazione

Turismo Sostenibile è una società a responsabilità limitata proprietaria del marchio IL GENIO DEL BOSCO, titolare di attività di tour operator e agenzia di viaggio.

In raggruppamento di impresa ATI con la società cooperativa Pelagos di Campo nell'Elba, è aggiudicataria quale capofila del servizio di accoglienza, prenotazione e informazione sui contenuti turistici del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano.

Iscrizione: CCIAA di Livorno n. Iscrizione n. 151058 in esercizio dal 31/10/2011

Licenza d'esercizio Agenzia di Viaggio categoria A illimitata n. 91 35/A.V emessa dalla Provincia di Livorno in data 31/10/2011

Partita Iva 01708200496

Capitale Sociale: € 200.000 i.v.

Sede Legale

Piazza Virgilio, 34 – 57037 Portoferraio - Livorno

Telefono 0565944374 Fax 0565919809

Sito internet www.geniodelbosco.it; info@geniodelbosco.it

Soci

Garfagnoli Marino e Giuliani Ombretta

Amministratore Unico

Marino Garfagnoli

Attività

Gestione del servizio Infopark del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano attraverso l'apposita Agenzia di Viaggi

Documenti

La società ha per oggetto (estratto dallo Statuto sociale):

- l'organizzazione, la produzione e la gestione di viaggi, soggiorni e crociere per singole persone o gruppi con o senza vendita diretta;
- la vendita di viaggi, soggiorni e crociere organizzati da altre agenzie;
- l'organizzazione di escursioni individuali e collettive, visite ai musei, con ogni mezzo di trasporto e/o a piedi;
- la prenotazione e la vendita di biglietti per conto di imprese nazionali ed estere che operano nel settore dei trasporti;
- l'accoglienza e l'assistenza ai clienti nei porti e negli aeroporti, stazioni di partenza e di arrivo di mezzi collettivi di trasporto;
- l'assistenza per il rilascio di passaporti e visti consolari;
- l'attività di informazione e pubblicità di iniziative turistiche;
- la produzione, l'erogazione e la gestione di servizi riguardanti il turismo;
- il ritiro ed il deposito di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- la prenotazione ed il noleggio di autovetture ed ogni altro mezzo di trasporto;
- il rilascio ed il pagamento di assegni turistici o altri titoli di credito per i viaggiatori, cambio di valuta, nei limiti della vigente legislazione in materia;
- l'emissione in nome e per conto di imprese di assicurazione di polizze a garanzia di infortuni ai viaggiatori e dei danni alle cose trasportate;
- la produzione, la distribuzione e la vendita di pubblicazioni utili al turismo, guide, piante di città, carte topografiche, opere illustrative, nonché materiale documentario, fotografico ed audiovisivo;
- la prenotazione e la vendita di biglietti per spettacoli, fiere e manifestazioni;
- l'organizzazione di servizi relativi ad attività congressuali ed alle attività svolte in occasione delle manifestazioni fieristiche;
- la produzione, l'erogazione e la gestione di servizi di didattica ambientale;
- la costituzione di un centro di documentazione scientifico-didattico, e la consulenza nei settori turistici ed ambientali;
- la gestione di alberghi, ristoranti, villaggi turistici, case e appartamenti per vacanze, centri visita dei parchi nazionali, regionali ed altri tipi di aree protette;
- l'attività di compravendita immobiliare;
- la prenotazione di servizi di ristorazione, alberghieri ed altre strutture ricettive;
- tutti i servizi attinenti all'attività di un'agenzia di viaggio e ad ogni altra attività concernente la prestazione di servizi turistici e ricettivi.

Contratto di affidamento del servizio da parte Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano (estratto)

Oggetto del contratto

Il contratto, in essere fino al 2018, ha per oggetto:

- Informazione e accoglienza turistico-naturalistica;
- Prenotazioni e vendita servizi turistico-naturalistici, di ticket e bookshop del Parco;
- Educazione Ambientale;
- Organizzazione logistica e gestione eventi, convegni e iniziative del Parco;

Modalità di espletamento del servizio di informazione ed accoglienza turistico-naturalistica.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistico-naturalistica prevede l'obbligo di fornire gratuitamente agli utenti informazioni precise e dettagliate sul Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano, sull'offerta turistico naturalistica nel contesto del patrimonio storico, artistico e naturale, termale, nonché culturale, con particolare attenzione alle tradizioni e le produzioni locali del territorio del Parco.

In particolare, è richiesta l'accoglienza in front office dei visitatori del parco, fornendo informazioni generali sul Parco nonché sulla regolamentazione della fruizione dell'Arcipelago Toscano, ad integrazione del servizio URP effettuato da personale di ruolo del Parco presso la sede istituzionale; a tal fine, sarà cura dell'Ente provvedere a fornire tutte le informazioni di competenza ed i relativi aggiornamenti e sarà preciso dovere del contraente evidenziare ai vari soggetti che ad esso si interfaceranno (visitatori, guide, altre agenzie, ecc.), la regolamentazione approvata dall'Ente Parco affinché operino in conformità alle regole vigenti.

Il servizio di informazione ed accoglienza verrà effettuato secondo la seguente articolazione oraria di apertura al pubblico:

orario invernale per il periodo dal 1° novembre al 31 marzo: da lunedì a sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00; Domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle ore 15:00;

orario estivo per il periodo dal 1° aprile al 31 ottobre: da lunedì al sabato, domenica e festivi dalle ore 9:00 alle ore 19:00 e nel periodo dal 26 luglio al 30 agosto apertura serale fino alle 22:00 in almeno due giorni infrasettimanali.

Eventuali variazioni potranno essere richieste dall'Ente Parco fermo restando il monte ore massimo che non potrà essere modificato. Il contraente dovrà garantire l'orario minimo sopra indicato.

Le informazioni in merito all'offerta turistico-naturalistica nel territorio dell'Arcipelago Toscano dovranno essere rese in maniera gratuita, in modo obiettivo ed imparziale, omettendo di esprimere suggerimenti e

valutazioni qualitative o indicazioni specifiche nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio e garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio.

Più in particolare il contraente dovrà fornire informazioni e distribuire materiale promo-pubblicitario e informativo del Parco, direttamente ai visitatori che si recheranno presso l'Info Park. I recapiti dovranno essere adeguatamente pubblicizzati oltre che sul sito del PNAT www.islepark.it anche con le altre modalità indicate in sede di offerta progettuale e di seguito riportate: apposito sito web dedicato al servizio informazione e accoglienza, con blog integrato; realizzazione e gestione dei canali social ai fini della diffusione delle informazioni (in particolare FB, Twitter, Google+) gestiti con personale appositamente formato e dedicato; creazione di un servizio gratuito wi-fi con la tecnologia bluemoz.

Le informazioni da fornire riguardano:

- finalità, progetti ed iniziative dell'Ente Parco; descrizione del territorio e delle caratteristiche turistico naturalistiche dell'area protetta; regolamentazione vigente per la fruizione; ogni altro aspetto indispensabile per una corretta fruizione del territorio;
- risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, termali, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistico-naturalistica locale dell'Arcipelago Toscano;
- pubblicizzazione degli avvenimenti locali concomitanti con le iniziative del PNAT, ad eventuale integrazione dell'offerta informativa;
- servizi di ricettività presenti dentro il territorio del Parco, assicurando la massima promozione agli Eco-alberghi;
- orari di apertura delle strutture e centri visita del Parco o di altre strutture a carattere museale, storico, artistico e naturalistico;
- mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari connessi alle iniziative del PNAT.

Verrà fornita ogni altra informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo e collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema degli Uffici Informazioni delle Province di Livorno e Grosseto per il territorio dell'Arcipelago Toscano.

Modalità di espletamento del servizio di prenotazioni e vendita servizi turistico-naturalistici, ticket e bookshop del Parco.

Il servizio di "Prenotazioni e vendita servizi turistico-naturalistici, ticket e bookshop del Parco" ha ad oggetto:

- la prenotazione dei servizi inerenti la fruizione, le iniziative, le escursioni turistico naturalistiche, le immersioni, le crociere e ogni altra attività organizzata dall'Ente Parco per la promozione dell'area protetta presso tutte le isole dell'Arcipelago Toscano;
- l'organizzazione e la vendita di pacchetti turistico-naturalistici con destinazioni all'interno dell'area protetta su eventuale richiesta dell'utenza;
- la vendita di libri, guide, altro materiale editoriale e gadget del Parco.

Per il servizio di organizzazione e vendita di pacchetti turistici con destinazioni all'interno dell'area protetta il contraente è obbligato, per l'Isola d'Elba, ad avvalersi, in via prioritaria degli Eco-Hotel.

Per le escursioni dovranno essere utilizzate guide esperte secondo modalità che saranno indicate dal Parco.

Per le escursioni presso le isole dell'arcipelago i servizi da effettuare sono i seguenti:

- per le escursioni alle isole di Pianosa e di Gorgona: servizio di informazione sulla regolamentazione e sulle modalità di fruizione, indirizzando i soggetti interessati verso i vettori che gestiscono il servizio di trasporto per le isole in questione e che hanno il controllo e la gestione in via esclusiva del contingentamento. I vettori sono stati incaricati o stanno per esserlo dall'Amministrazione comunale competente.
- per le escursioni all'Isola di Giannutri gestione in esclusiva del contingentamento previsto dalla normativa del Parco, recependo le prenotazioni effettuate dalle guide e verificando il rispetto dei limiti stabiliti per le visite; inoltre, predisposizione di report delle prenotazioni con cadenza settimanale;
- per le immersioni presso il campo boe all'isola di Pianosa e presso gli eventuali altri campi boe in fase di istituzione, gestione in esclusiva del servizio;

Potrà essere prevista anche l'eventuale vendita di altri prodotti dell'Arcipelago Toscano (artigianato, prodotti tipici, ecc.) e di quant'altro possa contribuire a promuovere l'immagine del territorio. In particolare verrà dato spazio alla presentazione di prodotti del territorio in base ad accordi sottoscritti coi produttori agricoli locali e la Condotta Slow Food dell'Isola d'Elba e Capraia.

Modalità di espletamento del servizio di Educazione Ambientale.

Per servizio di "educazione ambientale" si intende l'organizzazione e la gestione del turismo scolastico presso le isole dell'Arcipelago Toscano e la programmazione di uscite didattiche sul territorio protetto rivolta agli istituti scolastici locali nei seguenti modi:

- a seguito di progetti e bandi di educazione ambientale approvati e finanziati dal Parco;
- eventualmente promossi dall'aggiudicatario, previa valutazione dell'Ente Parco.

L'attività dovrà comprendere, a titolo esemplificativo e a seconda delle necessità specifiche che di volta in volta l'Ente descriverà, l'organizzazione della logistica (noleggio imbarcazioni, incarico guide, prenotazioni, entrate nei musei, ecc.), la cura dei rapporti con gli istituti scolastici e le eventuali interazioni con altri soggetti coinvolti nel progetto presentato dall'Ente ed eventualmente la predisposizione della documentazione da produrre al pubblico in modalità da concordare con l'Ente.

Modalità di espletamento del servizio di organizzazione logistica e gestione eventi, convegni e iniziative del Parco.

Tale servizio concerne l'organizzazione di convegni, congressi, eventi, seminari, educational per operatori turistici e giornalisti, fiere, workshop o iniziative di fruizione specifiche programmate dal Parco su tutte le isole dell'Arcipelago Toscano, inclusa la partecipazione per conto dell'Ente a fiere di settore anche al di fuori del territorio dell'Arcipelago Toscano. L'elencazione viene fornita a mero titolo esemplificativo e non esaustivo. L'attività comprenderà, a seconda della necessità dell'Ente, la cura della logistica, degli inviti, la predisposizione del materiale promozionale, l'organizzazione dell'eventuale servizio di catering, servizio di hostess e accompagnatore turistico, interpretariato nonché la promozione pubblicitaria.

Modalità di espletamento del servizio di incoming per il turismo naturalistico dentro il Parco

Il servizio prevede l'organizzazione di incoming per il turismo sostenibile naturalistico, sia individuale che di gruppo nel territorio del Parco Nazionale dell' Arcipelago Toscano. Il contraente diviene il partner ufficiale dell'Ente Parco per lo sviluppo delle politiche commerciali legate alla promozione territoriale ed essendo questo aspetto strategicamente rilevante anche per le destinazioni locali.

Descrizione delle attività



SEZIONE SECONDA

Informazione sui servizi forniti

Informazione e Accoglienza Turistica

Infopark fornisce informazioni su

- iniziative ed eventi promossi ed organizzati dal Parco
- itinerari escursionistici e informazioni sulla rete sentieristica esistente e sulle relative condizioni
- visita delle isole e sulle escursioni fattibili
- strutture ricettive in particolare eco-hotel presenti nell'arcipelago toscano
- mezzi di trasporto quali bus, treni, aerei, ecc.
- luoghi di intrattenimento e sulle emergenze naturalistiche culturali e storiche delle isole toscane
- servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive e per il tempo libero
- eventi manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari
- eventi culturali quali Mostre, Incontri, Convegni, Fiere
- servizi di pubblica utilità presenti sul territorio

Il servizio prevede la distribuzione gratuita di informazioni e di materiale informativo e promozionale direttamente all'utente, con risposta telefonica oppure via fax, a mezzo posta tradizionale o posta elettronica, in lingua italiana e in altre lingue straniere.

Le informazioni diffuse sono a livello locale non. Le informazioni sono diffuse attraverso i canali web con sito dedicato e i canali social.

Gestione contatti

Gestione informatizzata dell'archivio corrispondenza-utenti.

Gestione dei contatti per la fidelizzazione degli ospiti attraverso invio di notizie su eventi mezzo canali social e newsletter

Gestione dei reclami L'ufficio provvede alla raccolta delle schede reclamo debitamente compilate e quindi all'inoltro delle medesime agli uffici competenti del Parco Nazionale

In caso di disservizio compito degli addetti Infoaprk è di assistere l'utente.

Attività di prenotazione servizi

L'attività di prenotazione servizi ricettivi comporta:

- a) la stesura di una o più modalità di accordi con le strutture ricettive, in particolare eco-hotel. Le adesioni sono libere e le proposte devono essere rivolte a tutte le strutture ricettive, senza distinzioni.
- b) le strutture ricettive che aderiscono alle diverse convenzioni, sottoscrivono la convenzione prescelta e compilano una scheda tecnica con le caratteristiche della struttura ricettiva medesima, impegnandosi alla veridicità ed alla conformità dei servizi che vengono descritti
- c) Infopark inserisce la struttura convenzionata in una apposita banca dati informatizzata, contenente tutte le notizie importanti della struttura ricettiva. .

Attività di vendita di escursioni per le isole, prenotazioni guide e servizi promossi dall'Ente Parco.

Attività di vendita materiale

Il materiale dedicato alla vendita e bookshop è costituito da pubblicazioni sui contenuti del Parco Nazionale e da articoli legati alle produzioni tipiche e caratteristiche del territorio.

Personale dipendente

Il personale dipendente in parte in pianta stabile ed in parte assunto sulla base delle esigenze stagionali, viene adeguatamente formato affinché possieda le abilità di base previste

SEZIONE TERZA

Standard di qualità del servizio e dichiarazione di impegno

La qualità dei servizi di informazione ed accoglienza turistica dipende da molteplici elementi del servizio stesso. Per migliorare la qualità bisogna misurarla e gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

Fattori di qualità

Per fattori di qualità del servizio si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio,
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni,
3. l'accessibilità al servizio,
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio,
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.
6. I fattori di qualità costituiscono gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita)

Indicatori di qualità

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

Standard di qualità

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità sia soddisfacente.

Gli standard indicano il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori del servizio si impegnano a non scendere. Nell'espletamento del servizio, la società ha individuato precisi standard aziendali di qualità da perseguire e mantenere, suddivisi, per categorie, come segue:

1. rispetto dei principi fondamentali previsti dalla presente Carta;
2. standard specifici di ogni singolo servizio: tempo di attesa e completezza delle informazioni (verificabili direttamente dagli utenti e dal servizio di controllo interno)
3. standard percepiti dall'utente attraverso indagini sulla valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori del servizio (customer satisfaction)
4. standard dettati dalla normativa regionale

Esistono diversi livelli di verifica degli standard di servizio, alcuni dei quali sono anche molto tecnici e sono riservati alla Direzione che li utilizza per operare gli interventi di formazione dei dipendenti e collaboratori e per monitorare l'andamento dei vari servizi.

Nella presente carta vengono riportate due tabelle, di immediata lettura e comprensione anche da parte degli utenti che possono così controllare il servizio.

In questa sezione vengono fissati gli standard di qualità che gli Ufficio si impegna a rispettare.

Nella prima colonna è indicato il canale di accesso; nella seconda colonna è indicato il periodo annuale, distinto in periodo di affluenza normale e di affluenza massima; nella terza colonna è indicato il valore dell'indicatore di qualità, assunto come tempo di attesa per avere l'informazione; nell'ultima colonna è indicato il limite del rispetto.

Standard specifici per servizio

Servizio Informazioni Tabella 1

Canale di accesso	Affluenza turistica	Standard tempo	rispetto
Corrispondenza e-mail	normale/massima	Prima possibile e comunque entro le 24/h	100%
Corrispondenza per posta	normale/massima	Entro 3 giorni	80%

Servizio prenotazioni Tabella 2

Canale di accesso	Affluenza turistica	Standard tempo	rispetto
Corrispondenza e-mail	normale/massima	Prima possibile e comunque entro le 24/h	100%
Corrispondenza per posta	normale/massima	Entro 3 giorni	80%

Di seguito gli standard di servizio fissati dalla normativa regionale.

		Allegato C - Standard dei servizi			
Nr	Parametro	Standard corrispondente	Uit	IAT	
		Segnaletica ufficio			
1	Struttura Uffici	Rendere individuabile l'ufficio da ogni punto di accesso alla città per tutti i potenziali utenti	x	x	
		Localizzato in luoghi centrali frequentati da turisti e/o localizzato nei principali punti di accesso alla città	x	x	
2					
3		Logo	Utilizzo del marchio istituzionale	x	x
4		Accessibilità all'ufficio	Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti anche caratterizzati da bisogni speciali	x	x
5		Superficie dei locali	Almeno 20 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)	x	x
6			Almeno 35 mq. totali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti)		x
7		Normative di sicurezza	Messa a norma dei locali e di tutti gli impianti	x	x
8	Dotazione Uffici	Hardware	Personal computer - stampante		X
9			2 personal computer - stampante a colori		
10		Software	Office Automation e software per le informazioni turistiche		X
11		Arredi e attrezzature di ufficio	Desk front office, fax, telefono (con segreteria telefonica) scaffalature per gestione <i>back-office</i>		X
12			Fotocopiatore se in uso strumenti visivi per la diffusione delle immagini del territorio sono collocati nella zona riservata all'utente		*x
13		Internet	Accesso ad Internet e collegamento posta elettronica	X	
14			Accesso ad internet e posta elettronica con collegamento veloce (non meno di un Mbit al secondo)		X
15		Documentazione	Disponibilità di un kit di informazione turistica minimo	x	x
16			Strumenti per la consultazione da parte dell'utente (presenza di testi e guide, doppio monitor al desk postazioni self-service, postazioni presidiate, ecc.)		x
17			Disponibilità di consultazione quotidiani con edizioni locali		x

Tabella 1 - La x rappresenta l'obbligo di rispetto

Parametro		Standard corrispondente	uit	iat	
18	ATTIVITÀ	Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche	Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale	X	X
			Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali o su quelle del Sistema Informativo Regionale per il Turista		X
19			X		
20	Servizi al turista	Raccolta schede reclami per disservizi e inoltro all'Ente competente	X	X	
21		Iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità (eventi, spettacoli, visite guidate) su richiesta dell'utente		X	
22		Vendita facoltativa materiali turistici e gadget		X	
23		Esposizione e vendita facoltativa prodotti tipici		X	
24		Servizio facoltativo di prenotazione guide turistiche		X	
25		Servizio di prenotazione del pernottamento in forma di <i>last minute</i> per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza			X
		Servizio, riservato alle Agenzie di Viaggio, di prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo d'entrata in Emilia-Romagna			X
26					
27	Altre attività	Promozione eventi locali	X	X	
28		Partecipazione alla realizzazione eventi		X	
29		Tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali	X	X	
30		Raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di marketing, ecc.)		X	
31		Strumenti facoltativi di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una tantum		X	
	Parametro				
32	Apertura ufficio: periodi e orari	Ufficio aperto in stagione e nei periodi di massima affluenza	X		
33		Ufficio aperto tutto l'anno (almeno 8 mesi o 240 giorni)		X	
34		Nei periodi di massima affluenza (da comunicarsi annualmente a cura dell'ufficio) aperto tutti i giorni, con almeno 6 ore giornaliere e apertura domenicale di almeno 3 ore (possibilità di orario spezzato o orario continuato)	X	X	
35	ATTIVITÀ	Quantità personale	1 presenza giornaliera	X	
36		Presenza giornaliera di almeno 2 persone contemporaneamente nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 mesi all'anno		X	
37	Skills operatori di sportello	Personale con conoscenza di almeno la lingua inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici	X		
38		Personale con conoscenza di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici		X	
39	Formazione degli addetti all'informazione turistica	Corsi di formazione intensivi annui (minimo 18 ore annue per persona)		X	

Fra gli standard di qualità previsti dalla normativa per tutti uffici di informazione turistica c'è la tenuta ed elaborazione della scheda contatti per statistiche generali in base alla quale ogni ufficio dovrà fornire il numero di utenti suddiviso per tipologia di richiesta.

Informazioni	Valori possibili	Note
Tipologia del richiedente	1. Turista 2. Operatore	1. Sono turisti anche: cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc. che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza 2. Sono operatori: giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che chiedono materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio
Lingua parlata	1. Italiano 2. Inglese 3. Francese 4. Tedesco 5. Spagnolo 6. altro	
Ambito territoriale di interesse	1. Locale 2. Regionale 3. Altro	Per locale si intende relativo al Comune o alla Provincia di competenza
Tipologia di richiesta	1. Territorio 2. Eventi e proposte 3. Divertimento e relax 4. Ospitalità 5. Servizi	1. Sotto la voce territorio vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati 2. Sotto la voce eventi e proposte vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc. 3. Sotto la voce divertimento e relax vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, ferme e benessere 4. Sotto la voce ospitalità vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione 5. Sotto la voce servizi vanno raggruppate le richieste: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc Si raccomanda, qualora si intenda articolare ulteriormente le 5 voci proposte, di attenersi al dettaglio precisato nelle voci dell'albero regionale del SIT
Servizi forniti	1. Messa a disposizione dell'utente di strumenti per la ricerca della disponibilità ricettiva 2. Prenotazione <i>last minute</i> 3. Prenotazione tramite Agenzia di Viaggio 4. Iscrizione, prenotazione o verifica disponibilità ad eventi, spettacoli, visite guidate, mostre 5. Vendita di materiali turistici, gadget, prodotti tipici	

Dichiarazione di impegno

La società si impegna

al rispetto delle leggi vigenti, dello statuto e del contratto di affidamento del servizio da parte del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano

al rispetto degli standard riportati nelle tabelle 1 e 2 della presente carta nei confronti degli ospiti

a garantire agli utenti un servizio continuo ed affidabile negli orari di apertura degli uffici, salvo i casi di forza maggiore. In questi casi la società si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

a garantire la partecipazione da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione dei servizi erogati.

a dotare il proprio personale del cartellino di riconoscimento individuale e delle divise nei periodi previsti

a garantire il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali

ad arredare ed attrezzare adeguatamente i locali

ad affigge un cartello con la dicitura "Non fumare "

al rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e tracciabilità delle prenotazioni effettuate presso le strutture ricettive

a rendicontare, come previsto dal contratto di servizio e comunque nei propri momenti di rendicontazione, l'attività svolta, le indicazioni emerse dal monitoraggio delle richieste degli ospiti

Gli operatori del servizio si impegnano:

ad interagire con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle richieste dell'utente

a rispondere al telefono, dichiarando il loro nome

a fornire informazioni ed accoglienza con trasparenza, uguaglianza e imparzialità nei confronti degli ospiti. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione ad utenti con con disabilità;

a rispettare scrupolosamente le indicazioni fornite dagli Organi dirigenti in ordine ai criteri atti ad assicurare l'imparzialità delle prenotazioni effettuate a favore delle strutture ricettive che hanno aderito alla convenzione, garantendo che la scelta effettuata dall'ospite sia libera e liberamente espressa, evitando commenti personali

ad indossare la divisa quando prescritto e in ogni caso di cartellino di riconoscimento

ad adoperare con gli utenti un linguaggio chiaro e comprensibile, semplice ed efficace, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio (sportello, telefono, fax, posta, e-mail) .

SEZIONE QUARTA

Diritti degli utenti e modalità di tutela e verifica

1. Diritto all'uguaglianza

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte di Infopark Arcipelago Toscano, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Il diritto a ricevere i servizi non può essere esercitato solo nel caso in cui l'utente tenga un comportamento offensivo nei confronti del personale.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali per cui gli utenti in condizioni di particolare disagio hanno diritto a prestazioni differenziate, che tengano conto del loro stato.

Qualora il cliente ravvisi comportamenti discriminatori ha il diritto di farli rilevare ed eventualmente segnalarli ai responsabili o alla società anche per iscritto.

2. Diritto all'imparzialità

Chiunque ha diritto ad essere servito in aderenza a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Diritto alla continuità

Il cliente ha diritto di pretendere il rispetto degli orari di apertura del servizio, salvo per modifiche dell'orario concordate ed approvate dall'Ente Parco e per comprovate cause di forza maggiore. Qualora il cliente ravvisi violazioni nel rispetto degli orari e delle modalità di prestazione, ha il diritto di reclamo.

4. Diritto al reclamo

Qualora il cliente intenda inoltrare reclamo in relazione al servizio reso, ha diritto di essere ascoltato e che il suo reclamo venga inoltrato alle Autorità competenti, utilizzando l'apposita modulistica predisposta a livello regionale o altra modalità. Qualora il reclamo riguardi le scelte di Turismo Sostenibile o del personale della società il reclamo medesimo sarà oggetto di apposita procedura del cui esito sarà data informazione al cliente, entro 30 giorni dal ricevimento.

In caso di reclamo si prega di indirizzare a Infopark Arcipelago Toscano, Calata Italia 4 – 57037 Portoferraio, ovvero inviare via fax al n. 0565 919809 o ancora indirizzare una e-mail a info@parcoarcipelago.info

5. Diritto alla partecipazione

Il cliente ha il diritto di partecipare singolarmente o a mezzo di rappresentanti, di associazioni, ai momenti pubblici in cui si illustrano tematiche di interesse generale ed in particolare attinenti alle attività turistiche e culturali.

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente sulla privacy.

Il cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La società dà immediato riscontro al cliente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

La società acquisisce periodicamente la valutazione della clientela circa la qualità del servizio reso.

6. Diritto all'informazione

Il cliente ha diritto di chiedere ed ottenere informazioni chiare dettagliate, e al proprio livello culturale.