



CARTA DEI SERVIZI

c.d.r. TURISMO

ART. 1

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

È uno strumento di comunicazione e d'informazione che permette ad altri Enti, alle associazioni di categoria, alle imprese del settore e a tutti gli stakeholders di conoscere i servizi offerti e gli standard promessi.

La misurazione e il monitoraggio di parametri di qualità del servizio consentono di verificare che gli impegni assunti siano rispettati; permettono altresì di esprimere valutazioni anche attraverso forme di segnalazioni, suggerimenti e reclami.

Con la redazione della Carta dei Servizi il CDR Turismo si pone l'obiettivo di instaurare un rapporto con gli attori che gravitano nell'ambito dell'economia turistica, improntato ai criteri di trasparenza, efficacia, efficienza e tempestività, al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi.

L'adozione della Carta s'inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia partecipazione del cittadino e adeguare per quanto possibile l'attività al fine di un'organizzazione rispondente alle esigenze degli utenti.

La carta è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento che scaturiscono anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

ART. 2

L'OGGETTO DEL SERVIZIO

Elaborazione, sviluppo e concretizzazione degli obiettivi indicati dalla Legge regionale n. 33/2016 e dal "Patto per lo Sviluppo Strategico in Liguria", sottoscritto dall'Amministrazione con la Regione Liguria e di quelli presenti negli atti di programmazione del Comune della Spezia sul tema dello sviluppo turistico

ART. 3

LA TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Clienti appartenenti al sistema turistico:

- Turisti e visitatori
- Tavolo Tecnico per l'applicazione dell'imposta di Soggiorno, Associazioni di categoria e consorzi di operatori del settore
- Imprenditori e aspiranti imprenditori del settore turistico, commerciale e produttori locali
- Pro Loco
- Servizi di informazione turistica di altri Enti (Comuni – Parco nazionale Cinque Terre – A S P)

Clienti appartenenti al sistema locale e territoriale:

- Residenti, cittadini e comunità locale
- Enti e associazioni locali (sportive, culturali) Parchi
- Istituti scolastici, docenti e studenti
-

ART. 4

LA POLITICA DELLA QUALITA'

Il C.d.r. Turismo nello svolgimento della propria attività s'impegna a:

- Garantire l'accurata pianificazione delle attività da compiere, ottimizzando il coordinamento tra le varie fasi lavorative per assicurare la loro esecuzione conformemente alla pianificazione stabilita, il monitoraggio del loro svolgimento e l'efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento.
- Ascoltare i bisogni degli stakeholder cercando di rispondere al meglio alle loro richieste.
- Garantire con continuità agli stakeholder la qualità dei servizi offerti nel rispetto dei requisiti normativi e di quelli stabiliti dagli strumenti di programmazione dell'amministrazione comunale.
- Monitorare e far crescere costantemente l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni offerte, anche attraverso la sinergia e collaborazione con altri enti e istituzioni, in un'ottica di sviluppo di area vasta.
- Attuare il principio di sussidiarietà attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni di categoria e dei consorzi di settore alle scelte dell'ente, in un'ottica di maggiore condivisione degli obiettivi.
- Promuovere la condivisione e la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso il miglioramento di tutti i processi, ottenendone il coinvolgimento nel sistema di gestione per il perseguimento degli obiettivi prefissati.
- Mantenere un alto grado di competenze professionali con adeguate attività di affiancamento, formazione e informazione, perseguendo l'aggiornamento permanente del personale. A tale

riguardo nella programmazione delle attività di formazione è utile coinvolgere gli stessi dipendenti affinché tale attività sia rispondente alle esigenze lavorative degli stessi.

ART. 5 CHI SIAMO – COSA FACCIAMO

Per soddisfare le esigenze degli utenti, il CDR Turismo è quotidianamente impegnato in molteplici attività, sia presso le sedi aperte al pubblico (front office - monitoraggio e coordinamento servizi di informazione turistica – incontri di programmazione – Tavolo Tecnico del Turismo – Comitato Eventi), sia durante il lavoro di back office, quando si programmano le iniziative da svolgere.

In particolare il CDR Turismo esercita funzioni di carattere:

- Amministrativo: la gestione dei procedimenti degli atti amministrativi e dei procedimenti afferenti alle attività turistiche;
 - Progettuale e di programmazione per il potenziamento e il miglioramento delle azioni di accoglienza e di ospitalità turistica, per la realizzazione della Destination Management System (DMS) e per la definizione di una strategia di area vasta nella costruzione di sinergie e collaborazioni con gli attori del territorio comunale e dei territori limitrofi;
 - Informativo per l'assistenza e l'orientamento alle imprese e all'utenza in generale;
- Promozionale e di marketing per la diffusione e la migliore conoscenza del territorio e dell'offerta turistica e culturale che esprime.

ART. 6 LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il C.d.r. Turismo nell'ambito del *front office* esercita:

- Funzioni di servizio nei confronti dell'utenza attraverso: l'accoglienza dell'imprenditore, aspirante imprenditore, professionista, associazione di categoria, associazione di promozione turistica, consorzi di operatori per la comprensione delle richieste e/o delle esigenze degli stessi; l'illustrazione delle modalità e degli adempimenti amministrativi e dei processi d'interesse, ricevimento delle istanze per l'esercizio di attività turistico-ricettive e rilascio delle autorizzazioni;
- Funzioni di accoglienza e ospitalità ai turisti, attraverso l'attività dei punti di informazione turistica, quali front office decentrati sul territorio;
- Nell'ambito del *back office* esercita funzioni di carattere amministrativo per la gestione del procedimento per l'esercizio di attività turistiche; funzioni di programmazione e monitoraggio delle attività attraverso la redazione di documenti e progetti, di *marketing* per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio, nonché di ricerca costante delle migliori "*buone prassi*" in modo da semplificare i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione. Alta l'attenzione ad ogni profilo di comunicazione.

ART. 7 FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le

aspettative dei rispettivi utenti. Per misurare la qualità del Servizio Turismo, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

7.1. Fattori di qualità: Indicatori e standard di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Servizio Turismo individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

Presso ufficio comunale:

- Livello di accoglienza dell'imprenditore, aspirante imprenditore, professionista, associazione di categoria, associazione di promozione turistica, consorzi di operatori
- Tempi risposta a richieste e/o delle esigenze degli stessi
- Livello di illustrazione delle modalità e degli adempimenti amministrativi e dei processi d'interesse,
- Tempi di registrazione delle istanze per l'esercizio di attività turistico-ricettive
- tempi di rilascio delle autorizzazioni;

1. Presso gli Uffici IAT

- livello di accoglienza del turista o cittadino
- livello di preparazione del personale impiegato presso gli uffici IAT
- quantità di materiale a disposizione del turista

7.2 Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività presso gli uffici IAT è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

IAT – info Point Lia – via del Prione, presso Museo Civico A. Lia	estivo tutti i giorni dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 invernale da martedì a sabato dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 domenica dalle 10:00 alle 13:00
IAT – presso stazione crocieristica	Aperto in presenza dell'arrivo di navi da crociera dalle ore 18:30 alle ore 12:00

7.3 Tempi nell'erogazione dei servizi presso gli uffici IAT

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi IAT.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Per turisti: Tempo di attesa per fruire del servizio di informazione turistica	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta.	Pochi minuti di attesa in relazione dell'afflusso turistico
Per turisti: Tempo di attesa per avere risposta di informazione via email	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta.	Massimo 3 giorni lavorativi
Per operatori: Tempo di attesa per ricevere materiale informativo da tenere nelle strutture ricettive	Tempo di erogazione	Massimo una settimana

Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

Gli uffici Iat adottano un sistema di rilevazione delle presenze a fasce orarie giornaliere che indicano inoltre la provenienza del turista. Inoltre la ditta appaltatrice invia un report bimestrale sui flussi turistici e una analisi delle richieste ricevute. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio sulle esigenze dei turisti e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

7.4 Tempi nell'erogazione dei servizi presso il Servizio Turismo

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato come standard il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente. Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

ATTIVITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Informazioni relative a vari procedimenti amministrativi	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta.	Da uno a sette giorni
Istanze per l'esercizio di attività turistico-ricettive	Tempo di verifica sull'istruttoria	60 giorni
Atti amministrativi	Tempo di chiusura dell'istruttoria	30 giorni

Le richieste relative all'apertura di attività ricettive possono essere inviate online. La modulistica relativa alle attività ricettive sono scaricabili sul sito istituzionale nella sezione SUAP-Sportello unico Attività Ricettive: <https://suap.spezianet.it/info/moduli-informazioni>.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

ATTIVITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Informazioni relative a vari procedimenti amministrativi	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta.	Da uno a sette giorni
Istanze per l'esercizio di attività turistico-ricettive	Tempo di verifica sull'istruttoria	60 giorni
Atti amministrativi	Tempo di chiusura dell'istruttoria	30 giorni

ART.8

I RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

È possibile presentare al Comune della Spezia segnalazioni, proposte e reclami sui servizi e sull'attività del Comune, o inviare suggerimenti e consigli. Il Comune della Spezia infatti, ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni, delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini, al fine di raccogliere e monitorarli in maniera sistematica e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi. Tutto quanto inviato o comunicato dai cittadini viene trasmesso ai Dirigenti competenti e tenuto così in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento.

Alle segnalazioni ed ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune on line al link http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/segnalazioni.html.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni anche in merito al funzionamento degli standard di qualità fissati nella presente Carta dei Servizi.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche direttamente al Dirigente, per telefono, tramite e-mail oppure Pec. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

8.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Presso gli uffici IAT gli operatori sono tenuti a predisporre e raccogliere apposite schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente e ad offrire assistenza al turista nella compilazione

I risultati delle indagini saranno presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

ART. 9

INFORMAZIONI DI SINTESI PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

DIRIGENTE

Avv. Laura NIGGI

Tel. 0187 727 316

Email: laura.niggi@comune.sp.it;

FUNZIONARIO RESPONSABILE

Dott.ssa Silvia CAVALLINI

Tel. 0187 727 722;

Email: silvia.cavallini@comune.sp.it

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO

Francesca GALLO

Tel. 0187 727712

Email: francesca.gallo@comune.sp.it;

Ufficio amministrativo:

Si riceve su appuntamento.

Luogo: Palazzo Civico – piano secondo ingresso da P.zza Europa

Giorni e orari di ricevimento: 8,00 – 12,00 da lunedì a venerdì, sabato 8,00 - 11, 15

Per appuntamenti:

silvia.cavallini@comune.sp.it;

francesca.gallo@comune.sp.it;