

ALLEGATO 4)
AL CAPITOLATO



AZIENDA DI PROMOZIONE TURISTICA REGIONALE

**REGOLAMENTO
UFFICI
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
IN CONVENZIONE**

PROPOSTA DEFINITIVA



TITOLO I

Ambito di applicazione

Art. 1

1. Il presente regolamento disciplina le previsioni di cui all'art. 23 comma 6 della Legge Regionale 54 del 26 giugno 1997, per la definizione delle convenzioni dirette alla gestione di uffici d'informazione e accoglienza turistica in collaborazione con:
 - enti locali, in forma singola o associata;
 - gli organismi da essi costituiti ai sensi dell'art. 22 della legge 142/1990;
 - le associazioni turistiche Pro Loco;
 - gli enti gestori di servizi pubblici ferroviari, aeroportuali e autostradali.
2. Le convenzioni oggetto del presente regolamento sono senza oneri a carico del bilancio dell'Azienda di Promozione Turistica.
3. Gli uffici ammessi in convenzione assumono la denominazione "I.A.T." ed il logo distintivo previsto dall'art. 23, comma 8 della L.R. 54/97.

TITOLO II

Logistica e standard operativi

Art. 2

1. Gli uffici di informazione e accoglienza devono essere posizionati nel centro della zona turistica o in prossimità delle principali vie d'accesso alla località.
2. I locali devono essere situati preferibilmente al piano terra ma devono comunque essere privi di barriere architettoniche e risultare in regola con le norme in materia di sicurezza e igieniche. È ammessa la mancanza di servizi igienici per diversamente abili solo nel caso che ve ne siano di accessibili nelle immediate vicinanze.
3. I locali possono avere una destinazione finalizzata alla prestazione di altri servizi di pubblica utilità come, ad esempio: punto di telefonia pubblica, vendita di prodotti tipici, souvenir, editoria turistica, artigianato artistico e tradizionale, ed altro. Tali servizi di pubblica utilità non devono in ogni caso compromettere la primaria finalità dello IAT, lasciando pertanto uno spazio sufficientemente comodo per gli utenti e per gli operatori nell'attività dell'informazione e dell'accoglienza turistica.
4. I locali devono essere dotati di idonei espositori per i materiali informativi turistici nonché, di norma, di un separato magazzino, anche posto nelle vicinanze. Eccezionalmente, è consentito sofferire con armature o scaffalature ordinatamente collocate nell'ufficio informativo.
5. Gli uffici devono essere dotati di linea telefonica con fax e connessione ad internet in modo da assicurare il collegamento in rete con il sistema informativo dell'A.P.T.R.
6. I locali devono essere accoglienti e funzionali.

Art. 3

1. La dimensione degli uffici IAT è rapportata alle funzioni e alle attività che vi si svolgono, oltre che alla rilevanza turistica della località.
2. L'ufficio deve esporre l'insegna prevista dall'art. 23 comma 8 della L.R. 54/97, con la specificazione di "Comune di" o " Pro-Loco di" "



3. Deve essere predisposta una adeguata segnaletica di posizione e avvicinamento per agevolare il raggiungimento dell'ufficio informazioni.

Art. 4

1. L'ufficio IAT può essere anche di tipo stagionale ed osservare, d'intesa con l'APTR, periodi di apertura flessibili in relazione a peculiarità locali.
2. L'orario di apertura viene predeterminato tenendo in considerazione le esigenze turistiche della località.
3. Periodi ed orari di apertura, come le eventuali chiusure temporanee o straordinarie, devono essere comunicati mediante l'affissione di un cartello ben visibile con le ragioni della chiusura e almeno un riferimento telefonico per ottenere il servizio.

Art. 5

4. Gli uffici devono adottare un'apposita "Carta dei Servizi" ove sono specificati i servizi forniti e la tipologia delle informazioni relative alle opportunità turistiche offerte dalla località e dalle altre città abruzzesi, oltre alle informazioni sull'organizzazione dei servizi della Regione.
5. Il servizio di accoglienza e assistenza al turista deve essere considerato di massima importanza e curato in ogni suo aspetto. Pertanto, il personale addetto all'ufficio deve svolgere il servizio con cortesia e disponibilità, avendo come principale obiettivo la soddisfazione del turista.
6. Il servizio di informazione e accoglienza deve essere svolto secondo le modalità indicate nella convenzione e nel rispetto dei criteri operativi applicati dall'APTR per i propri uffici.
7. La rispondenza del servizio agli standard fissati e ai criteri di qualità stabiliti è soggetta al controllo dell'APTR.

TITOLO III

Il personale

Art. 6

1. Il contatto al banco con il turista utente e con operatori del settore deve essere rispettoso e cordiale, mai prolioso o incerto. Il personale deve essere preparato ad affrontare ogni tipo di problematica informativa ed essere esauriente nell'esposizione.
2. L'addetto deve poter sempre offrire una soluzione alle istanze raccolte, ricercandola o facendosi aiutare dalle altre strutture dell'A.P.T.R. ed avvalendosi all'occorrenza della strumentazione informatica in dotazione all'ufficio.
3. L'addetto deve avere una buona pronuncia della lingua italiana e conoscere almeno una lingua straniera, possibilmente l'inglese o il tedesco.
4. L'addetto deve vestire in maniera sobria ed esibire sempre il proprio tesserino di riconoscimento.
5. L'addetto, in funzione dell'imponderabile previsione dei contatti quotidiani, deve preventivamente approntare il materiale di maggior uso e predisporre la strumentazione necessaria per i servizi da erogare.

