

Comune di Santa Teresa Gallura
Provincia Olbia Tempio

Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica



VADEMECUM

L'ufficio informa ...

PERCHE'

L'idea del vademecum nasce dalla volontà dell'amministrazione comunale di portare a conoscenza di tutti , la tipologia e le modalità di erogazione del servizio offerto dagli uffici di informazione ed accoglienza turistica del Comune di Santa Teresa Gallura .L'intenzione è di attuare e far crescere un rapporto di collaborazione con l'utenza locale e turistica al fine di soddisfare le aspettative e necessità delle parti coinvolte .

Fino ad oggi , ci siamo impegnati per fornire un servizio , a nostro parere di qualità , ora vi chiediamo di aiutarci a migliorarlo partecipando attivamente , con richieste ,osservazioni, suggerimenti e reclami.

CHI SIAMO

L'ufficio di informazione ed accoglienza turistica comunale di Santa Teresa Gallura nasce nel 2006 , in seguito al conferimento da parte della Regione Autonoma della Sardegna delle funzioni e compiti in campo turistico agli Enti Locali , ai sensi dell'art. 31 c. 3 punto d) di cui alla Legge Regionale n. 9 del 12.06.2006 che recita : "...sono attribuiti ai comuni lo svolgimento dell'attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, nonché di promozione locale..."

COSA FACCIAMO

- Attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili complete ed attendibili per una miglior conoscenza e fruibilità del territorio, sia allo sportello, che tramite telefono, fax, e-mail e posta ordinaria ;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo cartaceo del territorio ,in lingua italiana e straniera;
- Promozione di attività ed eventi locali ,accoglienza di ospiti e staff organizzativo di eventi e spettacoli;
- Assistenza all'accoglienza in occasione di educational tour , visite guidate ,riprese fotografiche e video e rapporti con la Film Commission della R.A.S ;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio locale ,provinciale e regionale;
- Collaborazione con le realtà associative locali nell'organizzazione di eventi ;
- Prestiti di materiali ad attrezzature di proprietà del Comune ad enti ed associazioni ;
- Collaborazione ed accoglienza di stagisti , tirocinanti, ed utenti del servizio civico , a sostegno della attività di informazione ;
- Esposizione di materiale promozionale fornito dagli operatori locali;
- Potenziamento del servizio di informazione con il canale internet tramite i siti istituzionale e turistico ;
- Informazione ed assistenza turistica nei confronti dei turisti stranieri , in particolare sulla fruibilità di alcuni servizi tra i quali quelli sanitari;
- Aggiornamento costante delle banche dati ;
- Organizzazione di incontri mirati, al fine di ampliare la conoscenza del territorio e poi diffonderla incoraggiando così comportamenti improntati al miglioramento della cultura della accoglienza, per un'immagine positiva del territorio;

IL PERSONALE

La struttura organizzativa , per quanto riguarda il personale dipendente prevede attualmente ,l'impiego, in pianta stabile e a tempo indeterminato,di n° 4 unità :

Dssa Giovanna Carla Occhioni istruttore direttivo cat. D3 Responsabile del settore ;

Geom. Piero Luigi Orecchioni Istruttore direttivo cat. D1 ;

Paola Sanna istruttore amministrativo interprete cat. C1 ;

Sig.ra Riva Adriana Esecutore Amministrativo specializzato Cat. B 2

a tempo determinato,di n. 1 unità :Rag. Francesca Sanna Istruttore amministrativo cat. C1 .

Nei mesi di alta stagione, (da Giugno a Settembre) il servizio è affidato ad impresa del settore ed il front-office centrale e del porto si avvale di n. 2/3 operatori interpreti .

L'operatore addetto al front -office di Lu Brandali è inserito nella gestione del sito archeologico.

LE SEDI DOVE OPERIAMO

SEDI ANNUALI

UFFICIO TURISTICO COMUNALE

Piazza Vittorio Emanuele I n,24
07028 **Santa Teresa Gallura**
Tel 0789 754127

UFFICIO TURISTICO COMUNALE

V.le Moro, 62
07028 **Frazione Porto Pozzo**
tel . 0789 755113

SEDI STAGIONALI

BOX OFFICE DEL PORTO

Viale di la Marina
Cell. 3489176595

LU BRANDALI INFO POINT

Strada prov. per Capo Testa
Cell. 342 3731281

ORARIO DI LAVORO E APERTURA AL PUBBLICO

L'orario di lavoro dei dipendenti a tempo indeterminato è di 36 ore settimanali; l'orario di lavoro di altro personale stagionale o volontario viene stabilito in base alle esigenze del servizio.

L'orario di apertura degli uffici al pubblico, è garantito dal lunedì al venerdì durante il periodo invernale, dalle 09.00 alle 13,00 del mattino, mentre l'orario pomeridiano è soggetto ad una certa flessibilità dettata da esigenze di organizzazione del lavoro. Nel periodo di alta stagione gli uffici centrale e del porto rimangono aperti tutti i giorni compresi feriali e festivi, con orari differenziati.

I calendari e gli orari di apertura sono definiti tenendo conto delle esigenze dell'ufficio e della disponibilità del personale, nel rispetto della vigente normativa del C.C. N. L. in riferimento a ferie e permessi spettanti.

Gli orari di apertura e le eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicati agli utenti sui siti istituzionale e turistico del Comune oltre che, affisse alla vetrina degli uffici e trasmessi via e-mail agli operatori del settore.

LE INFORMAZIONI fornite ...

Le informazioni fornite riguardano in particolar modo il nostro territorio . Le esigenze dell'utente che pretende approfondimenti inerenti tutto il territorio provinciale e regionale sono soddisfatte dall'operatore addetto al front-office compatibilmente con il tempo a disposizione, in modo da non svantaggiare l'utenza in attesa .Impossibile fornire un elenco esauriente di tutte le informazioni richieste e fornite ,ne elenchiamo alcune:

- **OSPITALITÀ:** strutture alberghiere ed extralberghiere, bar- ristorazione.
- **MOBILITÀ :** trasporti e collegamenti da e per aeroporti ,stazioni marittime,stazionibus e paesi.Orari prezzi e destinazioni treni, autobus e traghetti. Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan; navette, shuttle, taxi,noleggio auto/moto/bici.
- **SERVIZI PER LA CULTURA :**teatri, , mediateche biblioteche ,archivio storico, sedi informa giovani.
- **ATTIVITÀ PER IL TEMPO LIBERO:**Discoteche, disco-bar, parchi divertimenti, spazi per bimbi, palestre, attività sportive .
- **EVENTI E MANIFESTAZIONI,** sagre, feste, fiere, laboratori , festival,concerti, cinema ,spettacoli teatrali, reading , rassegne letterarie e mostre .
- **STRUTTURE E SERVIZI SPORTIVI :** centri diving ,vela , sub ,tennis , equitazione , snorkeling, noleggio mezzi ed attrezzature .
- **CARATTERISTICHE MORFOLOGICHE E STORICHE DELL'AREA:** flora , fauna, storia, tradizioni, riti, costumi, enogastronomia, artigianato tipico.
- **VISITE ED ESCURSIONI :**chiese , musei , siti archeologici ,borghi tipici, parchi ,riserve naturali, aree marine, parchi acquatici, isole, ,Itinerari turistici , culturali,religiosi, naturalistici ,enogastronomici , artigianali , visite guidate , trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo e pesca turismo .
- **SERVIZI TURISTICI:** accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali, servizi animalfriendly, stabilimenti balneari,guide turistiche in lingua italiana e straniera , collegamenti wireless ,Internet point, sicurezza, sanità.
- **SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ.** Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati;agenzie di viaggio, uffici postali,banche , sportelli bancomat, studi medici, guardia medica, protezione civile, farmacie, dislocamento servizi igienici, indirizzi di pubblica utilità.

PRINCIPI ALLA BASE DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli addetti al servizio garantiscono agli utenti turistici , agli operatori e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile, nel rispetto dei principi fondamentali, qui di seguito riportati:

Trasparenza

Operare senza favorire alcun operatore economico, in particolare, accompagnando l'utenza alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta e lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.

Efficacia ed efficienza

Gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.

Pertinenza e professionalità

Dimostrare cortesia e disponibilità, esprimersi con chiarezza conoscere professionalmente il territorio saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, di cui l'inglese obbligatorio .Avere una buona conoscenza informatica.

Attenersi al rispetto della riservatezza dei dati personali e delle informazioni richieste dai propri utenti.

Uguaglianza e imparzialità

Fornire i servizi e le informazioni a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. Rendere fruibili e accessibili i servizi ove possibile anche agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie svantaggiate.

Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità

Erogare e garantire il servizio secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi e nell'eventualità garantire comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio tramite la rete internet con informativa da riportare nel portale e strumenti social quali e-mail, social net works, sms.

I NOSTRI UTENTI

Turisti ,escursionisti ,visitatori ,guide , accompagnatori, agenti di viaggio , tour- operator, gestori di strutture ricettive ,operatori turistici, Uffici pubblici del settore turistico e non, professioni e associazioni turistiche,residenti, Enti , associazioni locali,Pro Loco addetti alle attività della comunicazione.

Riportiamo qui di seguito i numeri relativi agli utenti serviti durante le stagioni estive 2013 e 2014 .

UTENZE INFO POINTS 2013

ALFRONT OFFICE

MENSILITA'	ITALIANI	STRANIERI	TOTALE
GIUGNO	1210	908	2118
LUGLIO	1854	994	2848
AGOSTO	2583	1019	3602
SETTEMBRE	984	851	1835
OTTOBRE	530	55	585

AL TELEFONO

MENSILITA'	TOTALE
GIUGNO	98
LUGLIO	138
AGOSTO	172
SETTEMBRE	59
OTTOBRE	81

UTENZE INFO POINTS ANNO 2014

ALFRONT OFFICE

MENSILITA'	ITALIANI	STRANIERI	TOTALE
GIUGNO	2045	1644	3689
LUGLIO	5237	2787	8024
AGOSTO	5501	2669	8170
SETTEMBRE	3541	1971	5512
OTTOBRE	240	321	561

AL TELEFONO

MENSILITA'	TOTALE
GIUGNO	40
LUGLIO	214
AGOSTO	254
SETTEMBRE	82
OTT	138

**MATERIALE PROMOZIONALE CARTACEO PRODOTTO DAL SERVIZIO E DISTRIBUITO
NEI NOSTRI UFFICI
(STAGIONE TURISTICA 2014)**

- Carta del territorio (Italiano/English)
- Rete sentieristica del Parco Punta Contessa” (It /En)
- Brochure promozionale “Un Mare con una Terra Dentro” (It/En)
- Opuscolo Informazioni turistiche (It /En)
- Opuscolo alloggi ad uso turistico (It /En)
- Opuscolo orario trasporti (It /En / Francese)
- Opuscolo bus spiagge (It /En/ Fr)
- Pieghevoli calendario eventi e spettacoli
- Poster tre immagini
- Cartoline promozionali f.to A 4 e f.to 15x10 (It /En)
- Shopper

ALTRO MATERIALE PROMOZIONALE DISTRIBUITO

Carta della Sardegna e mappe di altri comuni e localita’;
Opuscoli di aree e siti archeologici locali, provinciali e regionali ;
Brochure , dépliant e biglietti da visita di operatori turistici e commerciali locali;
Posaceneri da spiaggia, tshirts, portachiavi.

A TUTTI I NOSTRI UTENTI ...

Se recandovi nelle nostre sedi e alla domanda “ può suggerirmi / dove andrebbe se..? vi sentite rispondere , “mi spiace ma non posso consigliare “

SAPPIATE CHE...la nostra non è SCORTESIA ma semplicemente indice di IMPARZIALITA’.

Di fronte a richieste particolari quali “**mi indichi un hotel romantico , un B/B sul mare , un ristorante dove si mangia bene, il noleggio auto più economico, la gita alle isole più conveniente**” , consegniamo una pianta del territorio un elenco dei servizi con i relativi indirizzi e contatti telefonici , affinché l’utente faccia una scelta personale .

Sentirsi dire “ **MA ALLORA COSA CI STATE A FARE QUA ?**” é piuttosto frustrante.

Operiamo per soddisfare le esigenze di tutti senza svantaggiare nessuno .

LE RICHIESTE PIÙ FREQUENTI ?

“Vorrei un Hotel/appartamento /BB /un ristorante ,
in centro /con vista mare /pulito/ dove si mangia bene e non si spenda troppo ... “

A voi l’ardua risposta ... mettetevi nei nostri panni!!!

RAPPORTI CON GLI OPERATORI TURISTICI E COMMERCIALI LOCALI

L'ufficio mette a disposizione degli operatori locali, nelle sedi del front - office , uno spazio per esporre il proprio materiale promozionale (brochure , biglietti da visita, flyer ecc) che deve essere consegnato in appositi contenitori personalizzati in un formato le cui dimensioni non superino quelle di un foglio A 4 .

Sulla vetrina dell'ingresso e nelle bacheche non è autorizzata l'affissione delle locandine di privati , a meno che l'oggetto non contempli una collaborazione con il Comune .

L'Ufficio potrà fornire , ad ogni operatore, un quantitativo limitato di materiale promozionale prodotto, in base alle scorte disponibili, (carte del territorio , orario trasporti , posters, opuscolo dei servizi, ecc),per la distribuzione alla propria utenza. Qualora l'operatore necessitasse di maggiori quantitativi , potrà chiedere l'autorizzazione all'utilizzo del file pdf per la stampa in autonomia , attraverso l'impresa che lo ha realizzato, inserendo il logo della propria attività .

Previo accordo tra operatori locali ed il servizio , potrà essere predisposto un **promobook** per le offerte turistiche , disponibile per la sola consultazione, da sistemare su un apposito **leggio** , all'interno dell'ufficio , dove gli operatori potranno inserire settimanalmente le loro eventuali proposte ed offerte e di cui gli addetti al front - office non avranno alcuna responsabilità . Gli operatori potranno richiedere , ai funzionari del servizio , incontri , per confrontarsi e chiarirsi sulle modalità organizzative del front-office e sulle competenze delle parti .

Potrà essere , inoltre , nel prossimo futuro, predisposto un forum on line personalizzato, tra operatori turistici e servizio turismo , per gestire , in tempo reale, comunicazioni ed informazioni turistiche inerenti i rapporti intercorrenti tra le parti.

STRUTTURE RICETTIVE DEL COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA

LR. n. 22/84 classificazione delle aziende ricettive LR. n.27/98 classificazione strutture ricettive extra alberghiere LR. n. 18/1998 norme per l'esercizio dell' agriturismo e del turismo rurale	
HOTEL	25
B/B	20
AFFITTACAMERE	3
RESIDENCES	3
AGRITURISMO	4
CAMPEGGI	2

L'offerta turistica di Santa Teresa Gallura è caratterizzata inoltre da una diffusa disponibilità di alloggi e seconde case date in locazione direttamente da privati e/o gestite da circa 23 agenzie di affittanza presenti sul territorio comunale.

DATI FLUSSI TURISTICISANTA TERESA GALLURA (GENNAIO - DICEMBRE 2013)

NAZIONE	ARRIVI	PRESENZE
ITALIANI	23.534	168.968
STRANIERI	28.052	141.660
TOT GENERALE	51.586	310.628

MOVIMENTO DEI CLIENTI NEGLI ESERCIZI RICETTIVI

La rilevazione sul “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” (codice IST-00139) è un’indagine censuaria mensile che produce dati sui flussi degli italiani e degli stranieri sul territorio nazionale. Si basa sulle dichiarazioni che i titolari degli esercizi ricettivi trasmettono agli enti locali competenti in materia di turismo. In Gallura i dati sul movimento giornaliero dei clienti sono raccolti dall’ufficio statistiche della Provincia Olbia Tempio e riepilogati mensilmente, con dettaglio comunale, trasmessi all’Ufficio Regionale di Statistica che provvede a verificare la qualità dei dati applicando procedure automatiche di controllo e trasmettendoli all’Istat.

La raccolta delle informazioni statistiche avviene mediante la compilazione di appositi modelli di rilevazione, in cui vengono comunicati il numero dei clienti arrivati e partiti, distinti per Paese estero e per Regione italiana di residenza e le relative giornate di presenza. I titolari di strutture ricettive sono soggetti, nell’esercizio dell’attività, agli obblighi di comunicazione del movimento dei clienti nella propria struttura sia per fini di pubblica sicurezza che per fini statistici.

PER ARRIVI si intendono i turisti registrati nelle strutture ricettive al momento dell’arrivo,

PERPRESENZE si intendono il numero di pernottamenti delle persone arrivate.

LA CAPACITÀ RICETTIVA registrata per ogni Comune, misura la consistenza degli esercizi ricettivi (numero degli esercizi, dei letti, delle camere e dei bagni) sia di alberghi in senso stretto, classificati in cinque categorie distinte per numero di stelle, e residenze turistico - alberghiere sia di esercizi complementari (campeggi, villaggi turistici, alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale, alloggi agro-turistici, ostelli per la gioventù, case per ferie, rifugi, altri esercizi ricettivi) e dei Bed and Breakfast.

LA MODULISTICA

L’Ufficio Turismo e Spettacolo dispone di attrezzature varie che rende fruibili attraverso apposita procedura, ad associazioni culturali sportive ed operatori turistici locali, per l’organizzazione di eventi e spettacoli.

Le richieste devono essere formulate per iscritto tramite la compilazione di appositi moduli predisposti dall’ufficio e scaricabili anche dai siti del Comune, ed essere consegnati:

- presso le sedi dei nostri uffici o direttamente al protocollo del Comune;
- Inoltrati via e-mail all’indirizzo di posta elettronica: turismo@comunestg.it.

Con le stesse modalità, e con la modulistica di riferimento, possono essere inoltrate segnalazioni e reclami.



**SANTA
TERESA
GALLURA**

OGGETTO: RICHIESTA UTILIZZO ATTREZZATURE IN DOTAZIONE AL SERVIZIO CULTURA TURISMO E SPETTACOLO

Il/la sottoscritt _____ in qualità di _____

Indirizzo _____ Loc. _____

Tel _____ Fax _____ Cell. _____ E-mail _____

CHIEDE di usufruire delle attrezzature sotto indicate,

() SCHERMO PER PROIEZIONI () VIDEOPROIETTORE () MICROFONI

() AMPLIFICATORE () ASTE PER MICROFONI () CASSE () MIXER

Per essere utilizzate in occasione dell'evento e/o manifestazione _____

che avrà luogo il giorno _____ a _____

L'attrezzatura sarà ritirata il giorno _____ presso l'ufficio Turismo e Spettacolo

previo appuntamento con lo staff dell'ufficio spettacolo contattando i seguenti n. telefonici 0789 754127 –748128 e

restituito il giorno _____ nelle stesse condizioni in cui è stato consegnato.

Il Sottoscritto è responsabile di quanto sopra richiesto, secondo le disposizioni di legge vigenti. In caso di danneggiamenti , l'attrezzatura dovrà essere riparata o sostituita a carico del richiedente. Il comune di Santa Teresa Gallura in ogni momento, in caso di necessità, potrà richiedere la restituzione di quanto concesso in prestito ; ed Il sottoscritto si obbliga in tal senso.

Firma

Il sottoscritto dichiara di essere informato/a che, ai sensi dell'art. 13 del D Lgs. 196/2003 i dati Personali forniti dall'utente saranno trattati dall'ente, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa .

Firma

(RISERVATO ALL UFFICIO)

() VISTO: SI AUTORIZZA , _____

RESPONSABILE DEL SETTORE
D.ssa Giovanna Carla Occhioni

() VISTO: NON SI AUTORIZZA , _____



**SANTA
TERESA
GALLURA**

OGGETTO: RICHIESTA UTILIZZO VESTIARIO/ COSTUMI IN DOTAZIONE AL SERVIZIO TURISMO E SPETTACOLO

Il/la sottoscritt _____ in qualità di _____

Indirizzo _____ Loc. _____

Tel _____ Fax _____ Cell. _____ E-mail _____

CHIEDE

di usufruire dell'abbigliamento sotto indicato, per essere utilizzato in occasione

dell'evento/manifestazione/ _____

che avrà luogo il giorno _____ a _____

i capi richiesti saranno ritirati il giorno _____ e restituiti il giorno _____

Il ritiro viene autorizzato dal responsabile del Servizio che incarica la Sig. ra _____
alla consegna e al ritiro dell'abbigliamento richiesto, in base ad accordi telefonici presi contattando i seguenti numeri
telefonici 0789 748128 -754127 .

() CAMICIA _____ () GONNA _____ () FAZZOLETTO _____ () SCIALLE _____ () CAPPITTA _____ () SOTTOGONNA _____

() GREMBIULE _____ () PANTALONI _____ () GILET _____ () CORSETTO _____ () BERRITTAS _____ () FASCIA _____

Il Sottoscritto si rende responsabile della custodia di quanto sopra richiesto e di restituirlo nelle medesime condizioni in cui è stato consegnato. In caso di danneggiamento e/o smarrimento i capi d'abbigliamento ed i costumi dovranno essere riparati o sostituiti a carico del richiedente. Il comune di Santa Teresa Gallura, in caso di necessità, potrà richiedere l'attrezzatura concessa in prestito, in ogni momento ed il sottoscritto si obbliga in tal senso.

Firma

Il sottoscritto dichiara di essere informato/a che, ai sensi dell'art. 13 del D Lgs. 196/2003 i dati personali forniti dall'utente saranno trattati dall'ente, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Firma

() VISTO: SI AUTORIZZA

() VISTO: NON SI AUTORIZZA.

RESPONSABILE DEL SETTORE
Dott.ssa Giovanna Carla Occhioni



**SANTA
TERESA
GALLURA**

OGGETTO: RICHIESTA UTILIZZO ATTREZZATURE IN DOTAZIONE AI SERVIZI TURISMO E SPETTACOLO E/ O OPERE PUBBLICHE

Il/la sottoscritt _____ in qualità di _____

Indirizzo _____ Loc. _____

Tel _____ Fax _____ Cell. _____ E-mail _____

CHIEDE DI USUFRUIRE DELLE ATTREZZATURE SOTTO INDICATE

() GAZEBO n° _____ () SEDIE n° _____ () STUFE A FUNGO n° _____

() TAVOLI n° _____ () TRANSENNE n° _____ () PALCO _____

Per essere utilizzate in occasione dell'evento e/o manifestazione _____

che avrà luogo il giorno _____ a _____

-L'attrezzatura sarà ritirata il giorno _____ presso L'autoparco Comunale previo appuntamento con il capo operaio (Tel 348 1566538) e restituita il giorno _____

-L'attrezzatura dovrà essere recapitata presso _____ e ritirata il giorno _____

In caso di danneggiamenti , l'attrezzatura dovrà essere riparata o sostituita a carico del richiedente. I gazebo qualora vengano sporcati , dovranno essere restituiti puliti.

Il Sottoscritto è responsabile di quanto sopra richiesto, secondo le disposizioni di legge vigenti. Il comune di Santa Teresa Gallura in ogni momento, in caso di necessità, potrà richiedere la restituzione di quanto concesso in prestito, ed il richiedente si obbliga in tal senso.

Firma

Il sottoscritto dichiara di essere informato/a che, ai sensi dell'art. 13 del D Lgs. 196/2003 i dati personali forniti dall'utente saranno trattati dall'ente, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa .

Firma

() VISTO: SI AUTORIZZA L'UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE RICHIESTE .

() VISTO: NON SI AUTORIZZA ,

RESPONSABILE DEL SETTORE

D.ssa Giovanna Carla Occhioni

() VISTO: SI AUTORIZZA IL TRASPORTO E MONTAGGIO DELLE ATTREZZATURE.

() VISTO: NON SI AUTORIZZA, _____

RESPONSABILE DEL SETTORE

Geom. Giovanni Brozzu

LA CUSTOMER SATISFACTION

Un apposito questionario ,quale strumento di rilevazione della soddisfazione del servizio fornito , verrà somministrato all'utente , con frequenza annuale. Esso sarà disponibile presso i nostri uffici in formato cartaceo e sui siti del Comune,in formato digitale.



UFFICI DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA COMUNALE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Cortesìa, disponibilità e professionalità del personale addetto	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Qualità servizio di accoglienza e completezza informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Qualità e disponibilità del materiale informativo/promozionale	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Tempi di risposta (per richieste via e-mail, fax,posta ordinaria e telefoniche) e/o Tempi di attesa c/o Ufficio	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Orari di apertura, ubicazione e facilità di raggiungimentoUffici	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

Gentile utente ,

la ringraziamo per il tempo dedicatoci e per avere contribuito al miglioramento qualitativo del nostro servizio .

lo staff dell'Ufficio di Informazioni ed Accoglienza Turistica.

LA LEGISLAZIONE SUL TURISMO

L.R. n. 135 del 29.05. 2001 Legge quadro sul turismo
LR. n. 22/84 classificazione delle aziende ricettive
L.R. n. 35/86 norme in materia di vigilanza sull'attività turistica in Sardegna
L.R. n.13 /88 disciplina delle agenzie di viaggio e turismo
LR. n.27/98 classificazione strutture ricettive extra alberghiere
LR. n. 18/1998 norme per l'esercizio dell' agriturismo e del turismo rurale
L.R n. 112/98 semplificazione amm.tiva Suap
L. R. n. 20 del 18 Dicembre 2006 "Riordino delle professioni turistiche"
LR. n. 9 del 12.06.2006 "conferimento di funzioni e compiti agli Enti locali "
L.R 296 del 26.07.07 proposta di legge per il riordino delle attività ricettive turistiche .non approvata
L. 29 n. 135 2001, , art. 4 , "Carta dei diritti del Turista "

IL CODICE MONDIALE DI ETICA DEL TURISMO

Per promuovere un sistema turistico mondiale, equo, responsabile e sostenibile, i cui benefici siano condivisi da tutti i settori della società, nel contesto di un'economia internazionale aperta e liberalizzata i membri dell'organizzazione mondiale del turismo OMT, rappresentanti dell'industria turistica mondiale, delegati degli stati, dei territori, delle imprese, delle istituzioni e degli organismi riuniti in assemblea generale a Santiago del Cile, il 10 ottobre 1999 hanno affermato il diritto al turismo , alla libertà di spostamento per motivi turistici attraverso l'adozione ed approvazione del "Codice Mondiale di Etica del Turismo" di cui si riportano i titoli dei principi fondamentali. (per maggiori approfondimenti consultare il sito dell'organizzazione Mondiale del turismo www.untwo.org)

Art. 1

Il turismo quale strumento di comprensione e rispetto reciproco tra i popoli e le società.

Art. 2

Il turismo quale mezzo di soddisfazione individuale e collettiva

Art. 3

Il turismo quale fattore di sviluppo sostenibile

Art. 4

Il turismo come fruizione del patrimonio culturale dell'umanità e contributo al suo arricchimento.

Art. 5

Il turismo quale attività vantaggiosa per i paesi e le comunità di accoglienza

Art. 6

Obblighi degli operatori dello sviluppo turistico

Art. 7

Diritto al turismo

Art. 8

Libertà di spostamenti turistici

Art. 9

Diritti dei lavoratori e degli imprenditori dell'industria turistica

Art. 10

Applicazione dei principi del Codice Mondiale di Etica del Turismo

Il turista, nell'effettuare viaggi e vacanze, deve attenersi per una corretta fruizione del sistema turistico, ai principi sanciti dal Codice Mondiale di Etica del Turismo.

In particolare il turista deve:

- rispettare le leggi, gli usi e i costumi del Paese visitato, nonché le tradizioni e le pratiche sociali e culturali di tutti i popoli, comprese quelle delle minoranze e delle popolazioni autoctone, e riconoscere il loro valore;
- mantenere un comportamento che non risulti offensivo o ingiurioso per le comunità locali;
- informarsi, anche prima della partenza, sulle caratteristiche dei Paesi che si intende visitare ed essere a conoscenza dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza inerenti ad ogni viaggio al di fuori del proprio ambiente usuale e comportarsi in modo tale da ridurre i rischi al minimo;
- astenersi dal commettere atti che possano configurarsi come reati di prostituzione e pornografia minorile, che la legge italiana punisce con la reclusione, anche se commessi all'estero;
- astenersi dall'arrecare danno alle strutture deputate all'ospitalità;
- rispettare l'ambiente naturale ed il patrimonio storico, artistico e culturale del Paese visitato.

In caso di disservizi e violazioni nei propri confronti, il turista può far valere i propri diritti, consultando la carta dei diritti del Turista, e rivolgendosi alle varie associazioni di consumatori.

INFO

Questo vademecum è a disposizione di tutti gli Utenti in libera consultazione sui siti: www.comunestg.it e www.santateresagalluraturismo.com del Comune, oltre che in formato cartaceo presso tutte le nostre sedi.

Vi ringraziamo per l'attenzione prestata.



Ufficio Turismo e Spettacolo
Piazza Vittorio Emanuele I
07028 Santa Teresa Gallura

www.santateresagalluraturismo.com
www.comunestg.it

Tel . 0789 - 754127
Tel. 0789 - 748128