# **DENOMINAZIONE UFFICIO** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ID \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Informazioni Turistiche/ UIT IAT IAT-R**

**INDIRIZZO**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Segret. Telef. Sì No

Email \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **ufficio accessibile**[[1]](#footnote-1) □Sì □ No **ufficio con impianti a norma**[[2]](#footnote-2) □ Sì □ No

**GESTIONE**

Il servizio e’ gestito completamente in forma diretta dal Comune? □ Sì □ No

Il servizio e’ affidato completamente ad altro soggetto? □ Sì □ No

se Sì a: (in caso di più soggetti indicare il soggetto prevalente)

□ Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane □ Provincia

□ Pro loco □ Agenzia viaggi □ Cooperative

□ Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato □ Altri privati

Il servizio e’ gestito in forma diretta ma in collaborazione con altri? □ Sì □ No

se Sì con: (indicare il soggetto prevalente)

□ Altri comuni/Unioni di Comuni/ Comunità montane □ Provincia

□ Pro loco □ Agenzia viaggi □ Cooperative

□ Società/Consorzi a capitale misto pubblico-privato □ Altri privati

## APERTURA E ORARI

# Numero giorni di apertura effettivi[[3]](#footnote-3) complessivi nell’anno \_\_\_\_\_\_\_

# Numero ore settimanali di apertura nei periodi di massima affluenza **\_\_\_\_\_\_**

# di cui ore di apertura domenicale \_\_\_**\_\_\_**

## PERSONALE

Numero addetti complessivi nell’anno **\_\_\_\_**

Numero addetti giornalmente compresenti nei periodi di massima affluenza **\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PERSONALE | Numero giornate annue di presenza effettiva | Tipo di contratto  **A**= a tempo indeterminato  **B**= a tempo determinato | Numero lingue straniere conosciute | Ha frequentato  nell’anno  corsi di formazione[[4]](#footnote-4) |
| UNITA’ n. 1 |  |  |  |  |
| UNITA’ n. 2 |  |  |  |  |
| UNITA’ n. 3 |  |  |  |  |
| UNITA’ n. 4 |  |  |  |  |
| UNITA’ n. 5 |  |  |  |  |
| UNITA’ n. 6 |  |  |  |  |

# **DENOMINAZIONE UFFICIO** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ID \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

## STRUTTURA E DOTAZIONI

## Superficie locali (inclusi vani accessori e superficie a disposizione degli utenti) mq: \_\_\_\_

# Numero Personal computer \_\_\_\_\_ Numero stampanti \_\_\_\_\_\_\_\_

# Accesso a Internet □ No □Sì (collegamento veloce[[5]](#footnote-5)) □ Sì (collegamento non veloce3)

## ATTIVITÀ

***RACCOLTA E TRATTAMENTO INFORMAZIONI TURISTICHE***

Collaborazione con la redazione locale di riferimento per la realizzazione di schede informative a livello locale[[6]](#footnote-6) □ Sistematicamente □ Qualche volta □ Mai

***SERVIZI AL TURISTA***

# Raccolta e inoltro[[7]](#footnote-7) reclami □ Sì □ No Reclami inoltrati totali \_\_\_\_\_\_\_\_\_

# di cui per □ ricettività n. \_\_\_\_\_

□ ristorazione n. \_\_\_\_\_

□ servizi generali[[8]](#footnote-8) n. \_\_\_\_\_

□ trasporti sul territorio n. \_\_\_\_\_

Prenotazione pernottamento in strutture ricettive □ Sì □ No

numero complessivo prenotazioni \_\_\_\_\_\_\_

di cui □ in forma di last minute \_\_\_\_\_\_\_

# □ tramite agenzia viaggi presente nell’ufficio \_\_\_\_

### Verifica disponibilità ricettiva senza prenotazione  Sì □ No

# Iscrizione, prenotazione, verifica disponibilità:

# eventi, spettacoli, visite guidate, mostre □ Sì □ No

# Vendita materiali turistici, gadget, prodotti tipici □ Sì □ No

Prenotazione guide turistiche □ Sì □ No

### ALTRE ATTIVITA’

# Attivazione di strumenti di indagine sulla soddisfazione dell’utente □ Sì □ No

se SI

(specificare l’ambito) □ sul gradimento dei servizi offerti dall’ufficio informazione

□ sul gradimento dell’offerta del territorio di riferimento

(specificare la frequenza) □ si tratta di indagini di tipo continuativo

□ si tratta di indagini attivate ad hoc

# **DENOMINAZIONE UFFICIO** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ID \_\_\_\_\_\_\_\_**

***Censimento dei contatti*** □ Sì □ No

Se Sì Totale contatti censiti[[9]](#footnote-9) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# di cui □ richieste dirette al banco n. **\_\_\_\_\_**

□ richieste telefoniche n. \_\_\_\_\_

□ richieste via posta n. \_\_\_\_\_

□ richieste per e-mail n. \_\_\_\_\_

***Analisi sui contatti*** □ Sì □ No

Se Sì Numero totale contatti[[10]](#footnote-10) (al banco + telefono + posta + e-mail) \_\_\_\_\_

Numero contatti in lingua italiana **\_\_\_\_\_\_**

inglese **\_\_\_\_\_\_**

francese **\_\_\_\_\_\_**

tedesca **\_\_\_\_\_\_**

spagnola **\_\_\_\_\_\_**

altro \_\_\_\_\_\_

(***il totale dei contatti classificati per lingua deve corrispondere al totale dei contatti analizzati)***

Numero richieste relative all’ambito locale[[11]](#footnote-11) **\_\_\_\_\_\_**

regionale \_\_\_\_\_\_

altro \_\_\_\_\_\_

(***il totale delle richieste classificate per ambito deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)***

Numero richieste relative a territorio[[12]](#footnote-12) **\_\_\_\_\_\_**

eventi e proposte[[13]](#footnote-13) \_\_\_\_\_\_

divertimento e relax[[14]](#footnote-14) \_\_\_\_\_\_

ospitalità[[15]](#footnote-15) \_\_\_\_\_\_

servizi[[16]](#footnote-16) \_\_\_\_\_\_

(***il totale delle richieste classificate per argomento deve essere pari o superiore al totale dei contatti analizzati)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RISORSE FINANZIARIE** |  | |
| **Ammontare complessivo dei finanziamenti** |  | |
| (per i costi di gestione del servizio) |  | |
| **Provenienza dei finanziamenti** (per i costi di gestione del servizio) |  | |
| QUOTA TRASFERITA DA: |  | |
| DESTINAZIONE TURISTICA ( P.T.P.L.)…………………. |  | |
| FONDI BILANCIO COMUNALE ………………………………….. |  | |
| ALTRI CONTRIBUTI DA: (spec. Ente/Ass.ne di provenienza….) |  | |
| 1.…………………………………………………………………… |  | |
| 2.………………………………………………………………………. |  | |
|  |  |  |
| **COSTI DI GESTIONE** |  | |
| **Costo complessivo -** |  | |
| **Dettaglio delle voci di spesa** |  | |
|  | Spese liquidate | |  |
| 1.    COSTI FISSI SEDE |  | |
|        Affitti |  | |
|        Riscaldamento |  | |
|        Utenze Enel |  | |
|        Utenze telefoniche |  | |
|        Pulizia Locali |  | |
|        Altre utenze |  | |
| 2.    PERSONALE DI RUOLO (non superiore al 10% del costo del progetto) |  | |
| 3. PERSONALE STAGIONALE |  | |
| 4.    CONTRATTI DI MANUTENZIONE (non ammessi contratti di manutenzione dei locali, degli impianti e interventi di ristrutturazione dell’immobile) |  | |
| 5. FORMAZIONE PERSONALE/CORSI DI AGGIORNAMENTO |  | |
| 6. SPESE POSTALI |  | |
| 7. ALTRE SPESE (cancelleria, acquisto pubblicazioni, espositori, insegne, ecc………….) |  | |
| **Specificare il punto 7.** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | |
|  |  |  |
| Il Dirigente Servizio Turismo |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro) [↑](#footnote-ref-1)
2. Locali e impianti in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione [↑](#footnote-ref-2)
3. Sommare tutti i giorni di apertura dei diversi periodi dell’anno; eventuali giornate di chiusura settimanale vanno escluse dalla somma. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Minimo 18 ore annue di aggiornamento su risorse e servizi turistici* (art. 3 direttiva 956/2005) – Barrare con una crocetta [↑](#footnote-ref-4)
5. Per *veloce* si intende non meno di 1Mbit al secondo [↑](#footnote-ref-5)
6. La collaborazione può assumere diverse modalità: aggiornamento della Banca Dati della Redazione Locale, segnalazione di eventi, segnalazione di dati errati, etc. [↑](#footnote-ref-6)
7. All’Ente competente a seconda dell’oggetto del reclamo [↑](#footnote-ref-7)
8. Musei, guide turistiche, banche, servizi sanitari, ecc. [↑](#footnote-ref-8)
9. Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo famigliare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc.. [↑](#footnote-ref-9)
10. Tutti i soggetti che **chiedono** informazioni o materiali; possono essere cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, scuole, cral, centri anziani, etc., che chiedono informazioni finalizzate ad organizzare un soggiorno o una vacanza o anche operatori quali giornalisti, albergatori, organizzatori di congressi, altri uffici informazione, altri soggetti che **chiedono** materiali, dati statistici o informazioni a scopo di lavoro o studio [↑](#footnote-ref-10)
11. Per *locale* si intende relativo al comune o alla provincia di competenza [↑](#footnote-ref-11)
12. Sotto la voce *territorio* vanno raggruppate le richieste riguardanti: località, trasporti, arte e cultura, ambiente e natura, itinerari consigliati [↑](#footnote-ref-12)
13. Sotto la voce *eventi e proposte* vanno raggruppate le richieste riguardanti: eventi, escursioni e visite guidate, prodotti enogastronomici, artigianato e prodotti tipici, etc. [↑](#footnote-ref-13)
14. Sotto la voce *divertimento e relax* vanno indicate: luoghi del tempo libero e dello sport, terme e benessere [↑](#footnote-ref-14)
15. Sotto la voce *ospitalità* vanno indicate sia le richieste di ricettività che quelle di ristorazione [↑](#footnote-ref-15)
16. Sotto la voce *servizi* vanno raggruppate le richieste su: centri fieristici e congressistica, professioni turistiche, stabilimenti balneari, agenzie viaggio, uffici di

    informazione turistica, servizi sanitari e di pubblica utilità, etc [↑](#footnote-ref-16)