

# CARTA dei SERVIZI

della società ad usi dei turisti

## Indice

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



*Rimini Reservation Srl*  
*Accoglienza , Informazione, Servizi Turistici*  
*Sede Legale Parco F. Fellini, 3 - 47900 Rimini*  
*Cap.Soc. €200.000 int.versato - P.Iva/CF 03617970409*  
*Telefono 0541/53399 - Fax 0541/56598 - info@riminireservation.it*



## Presentazione

*Gentili ospiti*

*Accogliere gli ospiti con un sorriso e metterli a loro agio, è sempre stato un vanto della nostra riviera. Guai se nello sforzo di continuo miglioramento degli standard di servizio questa qualità venisse a mancare.*

*La carta dei servizi, sempre più diffusa nelle attività che si danno obiettivi di qualità, rappresenta una sorta di contratto con gli utenti, un impegno che intendiamo assumere nei confronti dei turisti della riviera di Rimini.*

*Rispondere al meglio alle aspettative degli ospiti rappresenta il nostro obiettivo. Per conseguirlo dobbiamo elevare la qualità del nostro lavoro, garantendo la soddisfazione del cliente.*

*Rimini Reservation, società mista pubblico-privato, è nata con questa finalità: ottimizzare i servizi resi agli ospiti, unificando in un unico punto l'informazione e la prenotazione, trasformando la semplice accoglienza in vera ospitalità a tutto tondo.*

*La missione aziendale è regolamentata da un apposito programma di affidamento del servizio che riserva al Comune di Rimini il ruolo di garante. Il vero metro di giudizio tuttavia è la soddisfazione degli ospiti. Per questo 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 non rappresenta certo il punto di arrivo ma 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 proprie prestazioni.*

*Trattandosi di una prima stesura, la presente carta sarà progressivamente rivista, migliorata e aggiornata con l'evolvere della struttura aziendale e dei gusti e delle aspettative della clientela*

*In questo spirito di servizio e di trasparenza, invitiamo la clientela a farsi parte attiva del servizio, esercitando i diritti che ivi sono sanciti e segnalando le eventuali disfunzioni e carenze*

*A tutti gli ospiti, buona permanenza*

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
( Baldacci prof. Marcello)*

Rimini Giugno 2009

## **SEZIONE PRIMA**

### **Presentazione della società:**

**Rimini Reservation s.r.l. , Capitale Sociale: € 200.000**

**Soci:** *Comune di Rimini, con il 51% delle quote  
Promozione Alberghiera soc.coop., 49% delle quote*

**Iscrizione:** *Iscritta alla CCIAA di Rimini al n. 300885  
Partita Iva 03617970409*

**Sede Legale:** *P.co Fellini, 3 – Palazzo del Turismo – Marina Centro - Rimini  
Uffici decentrati nelle diverse località servite dagli uffici  
Telefono 0541/53399 Fax 0541/ 56598  
Sito internet [www.riminireservation.it](http://www.riminireservation.it)  
e-mail [info@riminireservation.it](mailto:info@riminireservation.it)  
In esercizio dal 1 gennaio 2007*

### **Consiglio di Amministrazione**

*Baldacci Marcello, Baldini Ermanno, Ricci Marco*

### **Collegio Sindacale**

*Passerini Mariangela, Monterumisi Marinella, Davide Muratori*

### **Attività**

*Gestione degli Uffici IAT e IUT e dei servizi di Prenotazione attraverso  
l'apposita Agenzia di Viaggi*

# Documenti fondamentali

## Estratto dello STATUTO SOCIALE

2.1 La società ha per oggetto l'informazione e l'accoglienza turistica (i.a.t.) e l'attività di prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso strutture ricettive (reservation) ubicate nel territorio della Regione Emilia-Romagna attraverso:

- a) **la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica** secondo le norme e i principi stabiliti dalla normativa statale e regionale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale, che avrà riguardo a:
- promozione, incremento e riqualificazione dello sviluppo turistico, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
  - funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni pubbliche e private;
  - realizzazione e divulgazione di materiali pubblicitari e iniziative atte a definire e diffondere la conoscenza del territorio del Comune di Rimini, attraverso l'attuazione di campagne di informazione, la gestione di punti di informazione, il coordinamento di azioni di promo-commercializzazione, la realizzazione di attività di rappresentanza nell'ambito di manifestazioni ed iniziative fieristiche;
- b) **la gestione della prenotazione di servizi ricettivi, alberghieri, di ristorazione, di intrattenimento e spettacolo, fieristici, congressuali, balneari** e di tutti i servizi connessi alla presenza del turista nel territorio;
- c) **l'attivazione di un sistema di controllo software** che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa;
- d) **la messa in rete e la gestione di un sistema** finalizzato all'informazione, promozione e commercializzazione turistica;
- e) **lo sviluppo e la valorizzazione del turismo dei territori** interessati in tutte le sue componenti, attraverso la promozione di progetti riguardanti il sistema turistico nel suo complesso, con particolare riferimento ai processi di innovazione;
- f) **l'attuazione di iniziative di ricerca e di formazione delle attività economiche e dei valori culturali, storici, ambientali;**
- g) **la realizzazione di iniziative promozionali**, sia sul versante del turismo che degli aspetti culturali, storici e ambientali dell'intero territorio comunale;
- h) **l'ideazione, progettazione, realizzazione, promozione e commercializzazione di eventi, spettacoli, manifestazioni sportive** e di ogni altra attività connessa all'accoglienza turistica, compreso l'esercizio di attività commerciali e di somministrazione di alimenti e bevande;
- i) **l'attuazione di ogni altra attività ed iniziativa** in grado di concorrere a realizzare la promozione e la promo-commercializzazione dell'offerta turistica del territorio del circondario;
- j) **ogni altra attività connessa o complementare** a quanto previsto ai punti precedenti, riguardante il comparto turistico.

## **Estratto del CONTRATTO DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO da parte del Comune di Rimini**

*Il contratto ha per Oggetto:*

- *L'affidamento del servizio gratuito di Informazione e Accoglienza Turistica di base relativo all'accoglienza, che comprende l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale di cui all'articolo 4 comma 1 lettera a) della L.R.7/1998, le attività di raccolta e trasmissione (agli organi competenti) dei reclami e dei dati relativi alle presenze dei non residenti, meglio esplicitate nell'allegato al presente contratto alla lettera "A" ("Disposizioni attuative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica"), nonché tutte le attività connesse alla gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica.*

*Modalità di gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza turistica*

*La Società, per la gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, si impegna a rispettare i parametri e le procedure operative concordate.*

*La Società si impegna a:*

- a) *partecipare al "sistema informativo turistico regionale" (c.d. "redazione locale"), uniformandosi alle direttive e prescrizioni tecniche che verranno fornite sulla base dei principi contenuti nell'allegato "B" ("Schema di riferimento per lo sviluppo del sistema informativo regionale per il turista") alla deliberazione di Giunta Regione Emilia-Romagna n.956/2005;*
- b) *richiedere i contributi finanziari pubblici erogati per favorire tale processo aggregativo;*
- c) *aggiornare sistematicamente e gratuitamente i dati contenuti nella sezione "redazione locale - Comune di Rimini" del portale [www.riminiturismo.it](http://www.riminiturismo.it), che resterà di esclusiva titolarità del Comune di Rimini.*

***Modalità di gestione dell'attività di reservation***

*La Società, per la gestione dell'attività di reservation, si impegna a rispettare i parametri e le procedure operative contenuti nell'elenco di massima allegato al presente contratto sotto la lettera "C".*

*La Società per la gestione dell'attività di reservation riceverà in uso il programma messo a disposizione dal Socio Privato.*

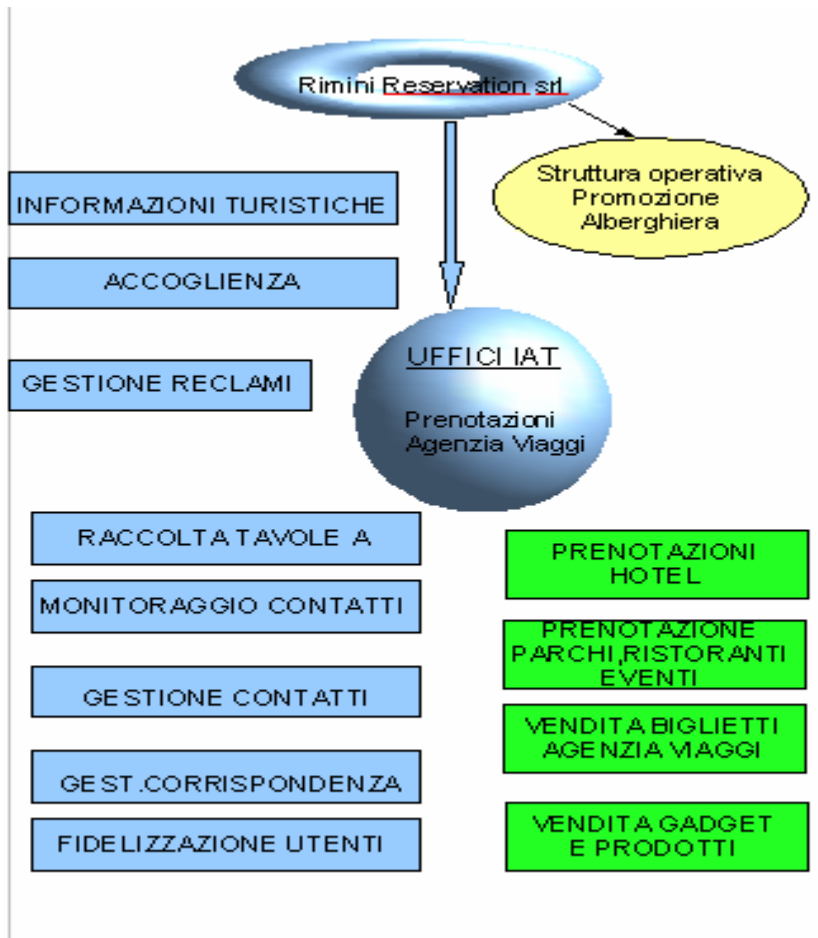
***Rapporti economici***

***La Società svolgerà l'attività di prenotazione alberghiera gratuitamente nei confronti dei turisti, mentre richiederà un corrispettivo ai soggetti che gestiscono le strutture ricettive ubicate nel territorio del Comune di Rimini che avranno sottoscritto la Convenzione-tipo.***

*Il corrispettivo sarà determinato annualmente dal Consiglio di amministrazione della Società nell'ambito del programma annuale e approvato dall'assemblea dei soci, ai sensi di statuto.*

*Il Consiglio di amministrazione, nella determinazione del corrispettivo previsto ai commi precedenti, si atterrà a principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza nonché di salvaguardia dell'equilibrio economico-finanziario della gestione dell'attività di reservation.*

## Sezione seconda Informazione sulle strutture e sui servizi forniti



## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

### Funzioni dell'attività pubblica

#### 1 - Informazione e Accoglienza Turistica

Gli uffici forniscono informazioni:

- su alberghi, residence, campeggi, appartamenti, agriturismi e comunque su tutte le strutture ricettive della Provincia di Rimini;
- su mezzi di trasporto quali bus, treni, aerei, ecc.;

- su possibilità di escursioni nei dintorni e di visite nei luoghi di maggiore interesse;
- su luoghi di intrattenimento come i Parchi Tematici, i locali notturni, i pub, i ristoranti ecc.;
- su servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive e per il tempo libero;
- su eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari;
- su eventi culturali quali Mostre, Incontri, Convegni, Fiere;
- su servizi di pubblica utilità di cui Rimini dispone per eventuali necessità del cliente/turista o del cliente/cittadino o del cliente/imprenditore turistico.

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 almeno altre due lingue straniere.

Le informazioni diffuse sono a livello locale, provinciale e regionale e, grazie alla collaborazione degli uffici delle altre regioni, anche nazionale.

## **2 - Gestione dei Reclami:**

Gli uffici I.A.T. provvedono alla raccolta delle schede reclamo debitamente compilate e quindi all'inoltro delle medesime agli organi competenti:

- alla Provincia di Rimini – Ufficio Alberghi, se trattasi di reclami relativi alla disciplina prezzi;
- all'ufficio competente del Settore Turismo del Comune di Rimini, per ogni reclamo riguardante le strutture ricettive, le attività commerciali di somministrazione e ogni servizio reso al turista, in particolare:
  - ospitalità in strutture non adeguate;
  - igiene e sanità dei luoghi aperti al pubblico;
  - servizi prestati dai gestori di servizi per il turista;
  - quanto altro venga riferito sul funzionamento delle strutture pubbliche e private a servizio del turista.

Compito degli addetti I.A.T. è di assistere il turista vittima di disservizio manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti.

## **3 Raccolta tavole statistiche sulla ricettività (Tavole A)**

per il sistema statistico della Provincia di Rimini.

## **4 Monitoraggio costante dei contatti IAT**

tramite schede – censimento compilate dagli addetti e loro trasmissione all'ufficio statistica della Provincia di Rimini per la loro elaborazione. La gestione delle schede IAT è attualmente informatizzata

## **5 Gestione informatizzata dell'archivio corrispondenza-utenti.**

## **6 Gestione dei contatti per la fidelizzazione degli ospiti:**

distribuzione presso gli I.A.T. o via posta, di Friend-Card personalizzate con le relative "Convenzioni Cittàmica", per un utilizzo, in chiave amichevole, dei servizi e delle opportunità del sistema di accoglienza riminese, così come definiti dal Comune di Rimini.

## **Funzioni dell'attività privata**

### **1. Attività di prenotazione (reservation)**

L'attività di reservation comporta:

- a) la stesura di una o più modalità di convenzione che Rimini Reservation rende pubbliche alle strutture ricettive ( Alberghi , Residenze etc.) , raccogliendo le adesioni. 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) Rimini Reservation inserisce la struttura convenzionata in una apposita banca dati informatizzata, contenente tutte le notizie importanti della struttura ricettiva. Nell'attività di front line, che sarà svolta in tutti gli uffici IAT e UIT che fanno capo a Rimini Reservation, l'operatrice/operatore a cui venga richiesta l'effettuazione di una prenotazione per soggiorno turistico, sentite le esigenze del turista/cliente, accede alla banca dati delle strutture convenzionate , inserendo le opzioni che il turista ha manifestato. Il programma software propone il risultato della ricerca, segnalando le diverse opportunità . Se il turista conferma la scelta, l'operatrice raccoglie la prenotazione ed emette il voucher, e ove previsto, incassa la caparra.
- d) Il programma software implementa diversi filtri di selezione e ricerca , filtri che l'operatore di Rimini Reservation attiva, su indicazione dell'ospite. Una volta effettuata l'imputazione dei criteri di ricerca, il programma propone in cima alla lista delle strutture ricettive inserite, quelle strutture alberghiere aderenti che abbiano comunicato la loro disponibilità. La scelta della struttura spetta all'ospite medesimo.
- e) Il navigatore WEB può accedere alla Piattaforma Reservation che contiene la Banca Dati delle strutture alberghiere disponibili, eseguendo autonomamente la propria prenotazione.

## - **2. Attività di vendita di biglietti per eventi/parchi etc.**

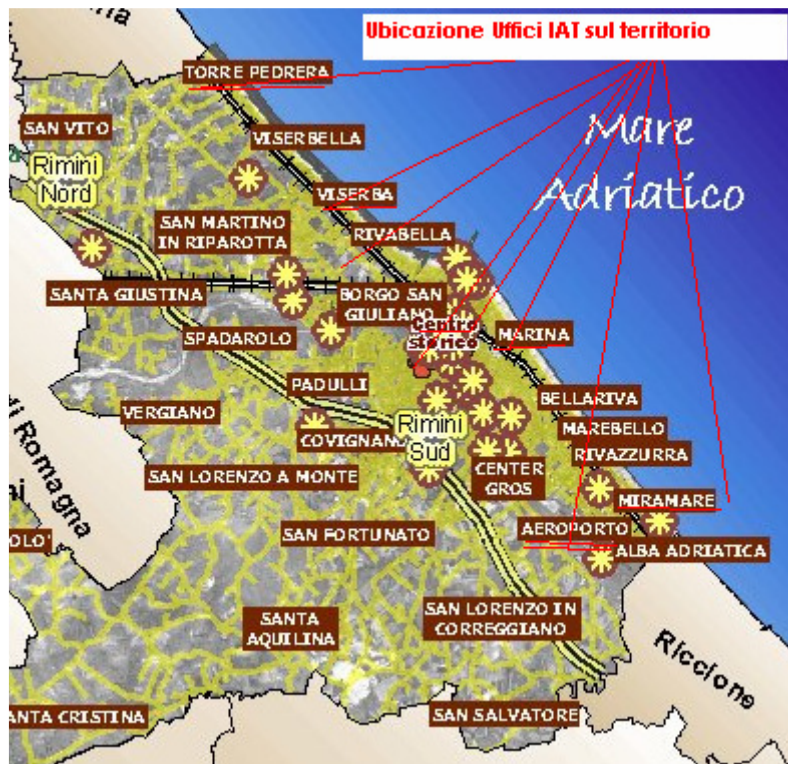
L'attività di vendita di biglietti, parchi, eventi fa parte della mission della società Rimini Reservation. Trattandosi di attività complementari, le modalità di svolgimento del servizio verranno concordate con i partners fornitori dei servizi

## **3. Attività di vendita di gadget e materiale simile**

L'attività di vendita di gadget e materiale simile tipo souvenir, poster etc fa parte della mission della società Rimini Reservation. Trattandosi di attività in continua evoluzione, le modalità di svolgimento del servizio verranno meglio definite in rapporto al tipo di materiali da vendere



## Ubicazione Uffici IAT



### Uffici sul territorio

- |                               |  |                                    |
|-------------------------------|--|------------------------------------|
| • <b>Marina Centro</b>        | Parco F.Fellini 3tel 0541.53399 • fax 0541.56598 | marinacentro@riminireservation.it  |
| • <b>Stazione</b>             | P.le C.Battisti 1tel 0541.51331 • fax 0541.27927 | stazione@riminireservation.it      |
| • <b>Aeroporto</b>            | Via Flaminia 409tel/fax 0541.378731              | airport@riminireservation.it       |
| • <b>Fiera</b> Via Emilia 155 | tel 0541.744768                                  | fiera@riminireservation.it         |
| • <b>Miramare</b>             | Via Martinelli 11/atel/fax 0541.372112           | miramare@riminireservation.it      |
| • <b>Palacongressi</b>        | Via della Fiera 52tel 0541.53399                 | palacongressi@riminireservation.it |
| • <b>Torre Pedrera</b>        | Via San Salvador 65/d tel/fax 0541.720182        | torrepedrera@riminireservation.it  |
| • <b>Viserba</b>              | Via Dati 180/a tel/fax 0541.738115               | viserba@riminireservation.it       |
| • <b>Piazza Tripoli</b>       | Via Tripoli,8 Tel/fax 05417390530,fac 388560     | tripoli@riminireservation.it       |

## Personale dipendente

Il personale dipendente, in parte assunto in pianta stabile ed in parte assunto sulla base delle esigenze stagionali, viene adeguatamente formato affinché possieda le abilità di base previste dalla normativa regionale concernente il personale addetto agli Uffici IAT/UIT

### **Sezione terza**

#### **Standard di qualità del servizio**

#### **Dichiarazioni 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*

*Ovviamente esistono diversi livelli di verifica degli standard di servizio, alcuni dei quali sono anche molto tecnici e sono riservati alla Direzione Aziendale che li utilizza per operare gli interventi di formazione dei dipendenti / 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 Uffici della Società si impegnano 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 ( gfmaond) e di affluenza massima mglas); 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:***

***Tabella 1 Servizio Informazioni***

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

***Standard specifici per servizio:***

***Tabella 2 Servizio Prenotazioni***

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

*Nelle pagine che seguono vengono riportati gli standard di servizio che la Regione Emilia Romagna ha fissato con Delibera Regionale . Trattasi quindi di standard regionali al cui rispetto sono tenuti tutti gli uffici IAT della Regione Emilia Romagna.*

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

**Tabella 1 - La x rappresenta l'obbligo di rispetto**

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

Fra gli standard di qualità previsti per tutti gli 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. Pur salvaguardando le specificità ed esigenze locali, si individuano di seguito le informazioni che vanno obbligatoriamente censite in maniera omogenea, ai fini di statistiche generali di interesse regionale; esse potranno essere ulteriormente dettagliate, purché riconducibili alle voci previste, o arricchite e integrate con altre informazioni qualora se ne ravvisi l'utilità a livello locale.

### Definizioni

Il contatto è sempre uno anche nel caso di nucleo familiare di più persone o di richieste di gruppi organizzati, tour operator, enti, etc. L'informazione all'utente include anche la fornitura di materiale turistico, cartaceo o su altri supporti.

#### Tipologie di contatti da censire

1. Richieste dirette al banco

2. Richieste telefoniche

3. Richieste via fax o posta

4. Richieste per e-mail

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	

## **La società si impegna**

- al rispetto delle leggi vigenti, dello statuto e del contratto di affidamento del servizio da parte del Comune di Rimini
- 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, a fine stagione turistica e comunque nei propri momenti di rendicontazione, l'attività svolta, le indicazioni emerse dal monitoraggio delle richieste degli ospiti e delle strutture ricettive e di servizio della riviera di Rimini

## **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**

### **I DIRITTI DEL CITTADINO E MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA**

#### **1. Diritto all'uguaglianza**

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte di Rimini Reservation, 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'uguaglianza 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, concordanti all'atto dell'accettazione e della prenotazione, senza discontinuità o interruzioni, salvo 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 ai trattamenti subiti da strutture che operano nel territorio riminese, 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 Rimini Reservation 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 Presidente Rimini Reservation, Piazzale Fellini, n. 3 – 47900 – Rimini; ovvero inviare via fax al n.



0541/56598 o ancora indirizzare una e mail a presidente@riminireservation.it

## **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 T.Unico 196/2003 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, sia degli ospiti, sia delle strutture ricettive e di servizio, circa la qualità del servizio reso da Rimini Reservation medesima e dalle strutture di servizio agli ospiti della Riviera di Rimini .

## **6. Diritto all' informazione**

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

Gli aderenti alle convenzioni proposte da Rimini Reservation hanno diritto a rendiconti che illustrino compiutamente i risultati della gestione sociale, sia a livello patrimoniale ed economico, sia in termini di patrimonio conoscitivo circa le caratteristiche del movimento dei turisti e degli ospiti intermediati da Rimini Reservation.