



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI SASSARI

Settore	Sviluppo Locale: Cultura e Marketing Turistico
Macro categoria attività	Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari
Finalità attività	<p>I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dall'Ufficio Turismo hanno lo scopo di soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di seguito descritti.</p> <ul style="list-style-type: none">• La cortesia e la disponibilità sono il requisito fondamentale del personale dell'Ufficio Turismo, che si impegna a dare massima attenzione alle richieste dell'utente.• Obiettività, uguaglianza e imparzialità sono i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi. Le regole che determinano il rapporto fra l'Ufficio e l'utente sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione e opinioni politiche. L'Ufficio s'impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.• La continuità e l'affidabilità del servizio d'informazione ed accoglienza è sempre garantita negli orari di apertura dell'Ufficio, salvo cause di forza maggiore o imputabili a terzi. In questi casi, l'Ufficio s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.• La partecipazione dell'utente al miglioramento della prestazione del servizio viene garantita da una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sulla soddisfazione dell'Utente.• Una comunicazione efficace viene garantita da un linguaggio chiaro e comprensibile per l'utente attraverso i diversi canali della comunicazione quali: sportello, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet.

SERVIZI OFFERTI

L'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari eroga i seguenti servizi:

- distribuzione di materiale informativo promozionale
- informazione e accoglienza turistica
- statistica
- editoria prodotti

Descrizione del servizio	<p>In generale, gli utenti dell'Ufficio sono tutti coloro che richiedono informazioni, assistenza e accoglienza di tipo turistico, attraverso i servizi e con le modalità indicate nella presente Carta: i turisti, italiani e stranieri, gli operatori turistici, i giornalisti, le associazioni di categoria, gli enti pubblici e privati e tutti coloro che vogliono orientarsi ed essere facilitati durante il proprio soggiorno.</p> <p>Informazione e accoglienza turistica patrimonio territoriale, strutture alberghiere ed extra alberghiere, eventi nel territorio, strutture ricreative e del tempo libero, trasporti pubblici e privati, emergenza, notizie utili</p> <p>Distribuzione di materiale informativo promozionale quale</p>
---------------------------------	--

	<p>opuscoli, cartine, guide tematiche con notizie di carattere storico, artistico e culturale, ambientale etc. Le attività di promozione e comunicazione sono contraddistinte dal logo "ScopriSassari " metti in tasca il meglio di questa città", che propone quale filo conduttore il concetto di scoperta della città, del territorio, della storia, delle tradizioni.</p> <p>Accoglienza degli studenti per stage formativi in collaborazione con Scuole e Università.</p> <p>Statistica L'Ufficio Informazioni Turistiche si occupa della rilevazione delle presenze presso lo sportello attraverso la compilazione di un'apposita carta d'ingresso disponibile in italiano e in inglese , dell'elaborazione dei dati ai fini statistici per il monitoraggio dei flussi turistici. Inoltre segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità.</p> <p>Produzione e distribuzione di materiale informativo L'Infosassari distribuisce materiale informativo e promozionale realizzato dall'Amministrazione Comunale e da altri enti e istituzioni, utile alla conoscenza della città e dell'intero territorio regionale</p> <p>Biglietteria Presso Infosassari è possibile acquistare i biglietti per l'ingresso e le visite guidate al Museo della Città (<i>Palazzo di Città, Le Stanze e le Cantine del Duca a Palazzo Ducale e Palazzo della Frumentaria</i>) e ai siti facenti parte della rete Thàmus (Il Castello Aragonese – Il Barbacane, La Fontana di Rosello, Monte d'Accoddi, Domus de Janas di Montalè). Sono disponibili anche i biglietti cumulativi per la tre sedi del museo e per la rete museale.</p>
Destinatari	L'accesso all'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari è libero e consentito a tutti.
Documentazione	Non è necessario produrre alcuna documentazione per usufruire dei servizi.
Modulistica	<p>Carta di ingresso per rilevazione dati utenti. Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti.</p> <p>Disponibili presso la sede dell'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari</p>
Modalità d'accesso	Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari
	indirizzo c/o Museo della Città - Palazzo di Città (Teatro Civico) via Sebastiano Satta, 13 - 07100 Sassari
	orario <i>Dal martedì al venerdì</i> Mattina 09.00 – 13.30 Pomeriggio 15.00–18.00 <i>Sabato mattina 9.00 – 13.30</i> <i>Chiuso domenica e festivi</i>
	telefono 079 2008072
	fax 079 231777
	WEB www.comune.sassari.it
	MAIL infosassari@comune.sassari.it

Impegni dell'Amministrazione	
Standard di qualità	<p>Spazi confortevoli e sicurezza L'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari è ospitato nel Palazzo di Città, sede del Museo della Città. La sede è dotata di un ampio spazio riservato ai visitatori e rispetta tutti i requisiti standard in materia di prevenzione e sicurezza.</p> <p>Facile accessibilità L'Ufficio è segnalato nei punti strategici urbani da cartelli stradali. L'abbattimento delle barriere architettoniche consente l'accesso ai visitatori con ridotta capacità motoria.</p> <p>Assistenza qualificata Viene garantita la completezza dei contenuti dell'informazione, la chiarezza del linguaggio e conoscenza delle lingue straniere. Presso l'ufficio opera personale qualificato personale in grado di offrire risposte esaustive di carattere generale nelle principali lingue europee.</p>
Indicatori di qualità	<p>L'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell' offerta dei servizi al pubblico sulla scorta di una lista di indicatori di riferimento:</p> <p><i>Orario di apertura al pubblico</i> garantire la maggiore accessibilità all'utenza o comunque mantenere un orario di apertura non inferiore a quello attuale a parità di risorse disponibili, a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi.</p> <p><i>Tempi di attesa nell'erogazione del servizio</i> Sono stati stabiliti i seguenti tempi di attesa da parte dell'utente nell'erogazione dei servizi allo sportello e al telefono, diversificandoli a seconda dei periodi di normale o massima affluenza turistica del servizio allo sportello e al telefono, per tipo di affluenza turistica. Tempi di attesa attuali: sportello: 10 minuti telefono: entro 2 ore e-mail: un giorno lavorativo</p> <p><i>Completezza dei contenuti dell'informazione, chiarezza del linguaggio e conoscenza delle lingue straniere</i> Durante l'orario di apertura al pubblico è sempre garantita la presenza di personale capace di fornire le informazioni richieste nelle principali lingue europee Lingue parlate dal personale di Infosassari: inglese, francese, spagnolo.</p>
Obiettivi e piani di miglioramento	<p>L'Ufficio Turismo si impegna a comunicare all'utente i contenuti della presente Carta dei servizi nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.</p> <p>Gli strumenti di comunicazione di cui dispone il Settore Sviluppo Locale, Politiche Culturali e Marketing Turistico al fine di garantire l'informazione sulle iniziative e le informazioni utili all'utente sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. l'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari; b. la pubblicazione mediante affissione presso le bacheche di Piazza Azuni e del Palazzo di Città, nonché tramite la distribuzione del materiale informativo sugli eventi in programmazione; c. campagne informative a carattere locale; d. accesso al sito internet istituzionale www.comune.sassari.it

<p>Reclami</p>	<p>Il personale si impegna ad assicurare costantemente la qualità del servizio. In presenza di difformità tra servizio erogato e quanto previsto in materia dalla Carta dei Servizi, l'utente ha facoltà di presentare reclamo.</p> <p>L'utente dovrà formalizzare il reclamo, indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.</p> <p>Il reclamo potrà essere presentato in forma scritta dall'utente via fax e tramite posta elettronica compilando il modulo segnalazioni disponibile in sede o sul sito Internet del Comune.</p> <p>Il modulo dovrà riportare necessariamente generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.</p> <p>Il reclamo dovrà essere inoltrato a: Infosassari - Ufficio Informazioni Turistiche c/o Palazzo di Città (Teatro Civico) - Via S. Satta, 13 - 07100 Sassari Tel 079.2008072 – Fax 079 231777 E-mail: infosassari@comune.sassari.it</p> <p>Una risposta scritta al reclamo sarà formalizzata entro 30 giorni dal ricevimento.</p>
<p>Valutazione della qualità dei servizi</p>	<p>Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Informazioni Turistiche Infosassari si impegna ad effettuare, almeno una volta all'anno, un'indagine rivolta ad un campione di utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.</p> <p>L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile presso la sede e sul sito Internet.</p> <p>I risultati delle rilevazioni possono essere utilizzati per migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito Internet.</p>