

GUIDA
ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ
PER IL PERSONALE ADDETTO ALL'UFFICIO IAT
ATTIVATO IN CONVENZIONE CON
LA REGIONE ABRUZZO

Consegnata a:
ENTE
IN DATA:

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. MODALITÀ ESECUTIVE
4. SORVEGLIANZA DELLE MODIFICHE E ARCHIVIAZIONE
5. ALLEGATI

1 SCOPO

Fornire al personale addetto all'ufficio IAT in convenzione uno strumento di riferimento per lo svolgimento dell'attività in modo analogo a quello assicurato, in ambito regionale, dalla rete IAT della Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo.

Uniformare le modalità di esecuzione dei vari compiti connessi con la raccolta e il monitoraggio dei dati dei servizi erogati dall'ufficio IAT, gestito dalla Direzione Sviluppo Economico e del Turismo - Servizio Informazione e Accoglienza Turistica - per esigenza di coerenza dei dati stessi con quelli raccolti dalla rete IAT .

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Attività di lavoro espletate nell'ufficio IAT volte a fornire un servizio di informazione ed accoglienza il più possibile uniforme da parte di tutta l'organizzazione turistica regionale.

3 MODALITÀ ESECUTIVE

Argomenti trattati

§	AMBITO ATTIVITÀ	Rif.	ARGOMENTI
A	<u>Rapporto di lavoro</u>	A.1	Diritti e obblighi dell'addetto IAT
		A.2	Profilo funzione addetto IAT
		A.3	Rapporti col Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio
B	<u>Organizzazione dei servizi</u>	B.1	Orario di apertura dell'ufficio IAT
		B.2	Postazione di lavoro
		B.3	Carta dei servizi
		B.4	Cartella informazioni. Reperimento notizie
C	<u>Erogazione dei servizi al pubblico</u>	C.1	Front Office (FO)
		C.2	Back Office (BO)
		C.3	Registrazione accessi e soddisfazione del cliente
		C.4	Assistenza al consumatore turista nelle controversie o reclami
D	<u>Gestione del protocollo e archiviazione documenti</u>	D.1	Registrazione della corrispondenza in entrata e in uscita
		D.2	Evasione della corrispondenza
		D.3	Archiviazione dei documenti e dei dati
E	<u>Materiale promozionale</u>	E.1	Organizzazione e gestione del magazzino
F	<u>Rilevazione movimento</u>	F.1	Raccolta dati statistici sulla ricettività

§	AMBITO ATTIVITÀ	Rif.	ARGOMENTI
	<u>turistico locale</u>	F.2	Sollecitazione operatori e segnalazione al Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio di quelli inadempienti
		F.3	Segreto statistico
G	<u>Sito Internet dell'APTR</u>	G.1	Aggiornamento contenuti sito Internet
H	<u>Manutenzione sede e apparecchiature</u>	H.1	Controllo servizi e segnalazioni difformità
		H.2	Buon uso e manutenzione strumenti di lavoro
I	<u>Relazioni esterne</u>	I.1	Rapporti con istituzioni e organi stampa
		I.2	Diffusione documenti e dati
J	<u>Registrazioni delle attività</u>	J.1	Elenco di controllo delle registrazioni delle attività

A. RAPPORTO DI LAVORO

A.2 Profilo funzione addetto IAT

In linea di massima, all'addetto IAT competono i seguenti compiti:

- ☞ provvede ed assicura l'informazione diretta, per via telefonica e telematica, anche in lingua straniera, sulle opportunità turistiche e sull'organizzazione dei servizi della località, dei comuni limitrofi e dell'intera Regione, avvalendosi inoltre della connessione al sito web della Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo;
- ☞ distribuisce il materiale promozionale delle località di riferimento;
- ☞ informa sulla disponibilità ricettiva delle località di riferimento;
- ☞ dà assistenza all'ospite in caso di reclami;
- ☞ effettua i controlli, le rilevazioni e le registrazioni del proprio lavoro;
- ☞ provvede al costante aggiornamento delle informazioni e dei servizi del territorio di riferimento.
- ☞ collabora nella raccolta dei dati statistici nei tempi e nelle modalità stabilite dalla Direzione Sviluppo Economico e del Turismo - Servizio IAT;

A.3 Rapporti col Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio

L'addetto IAT, nello svolgimento del proprio lavoro, deve fare riferimento al Responsabile dell'Ufficio IAT del Servizio IAT della Direzione Sviluppo Economico e del Turismo cui

spetta il coordinamento e il controllo dei servizi erogati dall'ufficio stesso e la migliore gestione del personale assegnato.

L'addetto IAT deve, altresì, mantenere stretti rapporti di collaborazione con il Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio, per quanto attiene alla gestione dei reclami, alla raccolta e monitoraggio dei dati ed all'aggiornamento delle informazioni, osservando le apposite disposizioni in seguito dettate.

Durante l'orario di lavoro, l'addetto mantiene rapporti interpersonali con i Responsabili dell'Ufficio ed i colleghi improntati a principi di correttezza, rispetto e collaborazione.

B. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

B.1 Orario di apertura dell'ufficio IAT

I periodi e gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio IAT sono stabiliti in rapporto alle esigenze turistiche della località, d'intesa col Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio. In relazione a quanto al riguardo stabilito, deve essere tempestivamente predisposto il piano mensile di apertura dell'ufficio IAT (fac-simile allegato n. 3).

Il cartello dell'orario di apertura al pubblico deve essere affisso sulla vetrina d'ingresso dell'ufficio IAT.

Il rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio è di fondamentale importanza. Qualunque deroga a quanto comunicato all'esterno deve essere segnalata con opportuni avvisi al pubblico e l'invito ad avvalersi del numero verde informativo del Call center .

Nel luogo di lavoro devono essere usati soltanto originali o copie di documenti forniti dalla Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo, nella loro ultima revisione. È quindi rigorosamente vietato all'addetto tenere in circolazione fotocopie di procedure, istruzioni o modulistica superate.

B.2 Postazione di lavoro

L'addetto dell'ufficio IAT, prima di iniziare il servizio, predispone il proprio spazio operativo in modo funzionale ed accurato, pronto a far fronte con efficienza ai contatti quotidiani. A tale riguardo verifica il funzionamento delle apparecchiature in dotazione, aggiorna i datari e gli eventuali registri, controlla che tutto sia in ordine e adeguatamente rispondente al servizio di accoglienza (pulizia locali, illuminazione, riscaldamento, ecc.). Tiene a disposizione del pubblico il materiale richiesto più di frequente e a portata di mano le altre pubblicazioni necessarie ad un accurato svolgimento del servizio informativo. Controlla, inoltre, che sulla vetrina d'ingresso dell'ufficio siano affissi il cartello dell'orario di apertura al pubblico e le vetrofanie dei numeri verdi del Call center della Regione Abruzzo (800502520, per informazioni).

B.3 Carta dei servizi

Nell'ufficio IAT è esposta, in bella evidenza, la Carta dei servizi (allegato n. 1) di cui il cliente-turista può usufruire rivolgendosi al personale dell'ufficio.

I servizi assicurati dal centro IAT consistono fondamentalmente in: informazione diretta/remota (front/back office) al cliente sulle opportunità turistiche offerte dalla singola località e dall'intera regione; sportello reclami e assistenza nella risoluzione delle controversie.

Attenzione. Se all'ufficio IAT vengono richiesti servizi non previsti nella Carta, l'addetto dovrà inviare apposita segnalazione al Responsabile dell'ufficio per le valutazioni di competenza riguardo all'eventuale integrazione della Carta stessa.

B.4 Cartella informazioni. Reperimento notizie sul territorio di competenza, aggiornamento delle stesse.

La tipologia dei servizi individuati dalla predetta Carta costituisce il riferimento per la strutturazione di una o più cartelle contenenti tutte le informazioni e le notizie riguardanti la località. L'ufficio IAT deve cioè avere a disposizione una cartella a fogli mobili con le informazioni, precedute dal relativo indice, riguardanti:

- **Trasporti pubblici e relativi orari**, suddivisi nelle sottocategorie: treni, aerei, navi, bus, taxi, ecc.;
- **Trasporti privati**: noleggi autobus, automobili, natanti, ecc.;
- **Strutture turistiche ricettive**: alberghi, residence, campeggi, ecc.; e così via.

Le informazioni e le notizie inserite in detta cartella vanno tenute costantemente aggiornate e la data dell'ultimo aggiornamento va riportata sui singoli fogli. Delle informazioni raccolte è opportuno avere copia anche in formato elettronico per consentirne la più rapida trasmissione tramite e-mail e la condivisione con gli altri uffici IAT e il Call center della Regione Abruzzo.

C. EROGAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO

C.1 Front Office (FO)

Le modalità per lo svolgimento del servizio informativo di Front Office sono descritte nel § 5 dell'allegato n. 2 (Istruzione operativa 01 - Erogazione del servizio informazione e accoglienza turistica).

Il monitoraggio dei relativi contatti nell'ufficio IAT avviene tramite i moduli:

- FO 01 1 - di registrazione giornaliera del servizio di FO;
- FO 01 2 - di sintesi mensile dei dati di FO.

Se necessario, in dipendenza dell'afflusso delle persone, e ove l'ufficio sia presidiato da più di un addetto, ciascuno di essi potrà compilare un distinto modulo di FO i cui dati saranno totalizzati al termine della giornata (fac-simile allegato n. 4).

C.2 Back Office (BO)

Il § 6 dell'allegato n. 2 descrive come l'operatore dell'ufficio IAT deve procedere nei contatti indiretti con il cliente turista.

Il monitoraggio dei contatti di Back Office viene effettuato mediante i moduli:

- BO 01 1 - di registrazione delle singole richieste informative;
- BO 01 2 - di sintesi mensile dei dati di BO.

C.3 Registrazione accessi e soddisfazione del cliente

Il contatto diretto con l'utente è un processo sottoposto a monitoraggio mediante registrazione degli accessi dei clienti e la rilevazione della loro soddisfazione.

La registrazione numerica delle richieste informative o dei contatti avviene, come detto, mediante la compilazione del mod. FO 01 1.

La misurazione del grado di soddisfazione del cliente sui servizi erogati dall'ufficio IAT è rilevata per mezzo di apposito questionario secondo le istruzioni del § 8 dell'allegato n. 2.

C.4 Assistenza al consumatore turista nelle controversie o reclami

Lo svolgimento di quest'attività è spiegato nel medesimo allegato al § 9.

I moduli ad uso degli uffici IAT, sostanzialmente, sono:

- SR 1 - scheda reclamo;
- Formulario di reclamo del consumatore, della Commissione Europea.

D. GESTIONE DEL PROTOCOLLO E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

D.1 Registrazione della corrispondenza in entrata ed in uscita

Le modalità di gestione del registro protocollo e/o delle relative spese postali sono stabilite dal Responsabile dell'ufficio IAT.

In ogni caso, tutta la corrispondenza gestita sia in entrata come in uscita, qualsiasi mezzo di trasmissione venga impiegato (posta, fax, e-mail), dovrà essere protocollata. Anche le richieste telefoniche che presuppongono una risposta scritta o la spedizione di materiale, devono essere registrate. Generalmente, non va protocollato in entrata tutto ciò che non richiede un trattamento formale o non attiene espressamente ai compiti dell'ufficio (riviste, materiale pubblicitario vario, ecc.).

Attenzione. Non vanno, inoltre, protocollati i modelli Istat C/59 degli esercizi ricettivi di cui è stata eventualmente autorizzata la consegna all'ufficio IAT per agevolare i relativi

operatori. Detti modelli però devono essere tenuti sotto stretto controllo. Sui modelli Istat C/59 pervenuti verrà apposta, con timbro, la data di arrivo e tale annotazione sarà riportata sul frontespizio della cartellina intestata all'esercizio nella quale detti modelli saranno adeguatamente conservati in attesa di essere trasferiti al competente Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio (per correlate istruzioni vedere § F).

D.2 Evasione della corrispondenza

L'operatore IAT provvede all'evasione della posta, in linea di massima, quotidianamente (possibilmente al di fuori del periodo di apertura al pubblico dell'ufficio), nel rispetto delle direttive e delle modalità all'uso stabilite dal Responsabile dell'ufficio.

D.3 Archiviazione dei documenti e dei dati

In assenza di specifica disciplina di classificazione interna, l'archiviazione dei documenti nell'ufficio IAT deve avvenire, di regola, mediante suddivisione dei documenti per argomenti, provvedendo al loro inserimento in appositi fascicoli da raccogliere in faldoni distinti anno per anno.

L'addetto all'ufficio IAT avrà pertanto cura di archiviare separatamente e in specifici raccoglitori, esternamente ben identificati, tutta la documentazione inerente a: FO, BO con rispettivi allegati, questionari di customer satisfaction con relativi report mensili sia cartacei sia elettronici, i reclami, ecc. Identico criterio va applicato per tutti gli altri documenti.

E. MATERIALE PROMOZIONALE

E.1 Organizzazione e gestione magazzino

Il materiale promozionale distribuito dall'ufficio IAT è ordinatamente conservato in apposito magazzino, regolarmente classificato e inventariato. In rapporto alle acclamate specifiche esigenze locali, l'ufficio IAT determinerà le scorte minime di materiale, raggiunte le quali, occorrerà informare il Responsabile dell'ufficio per i necessari approvvigionamenti.

A tale riguardo l'addetto IAT dovrà provvedere con sistematicità all'aggiornamento dell'elenco e dei quantitativi del materiale in giacenza nell'ufficio, informandone il Responsabile.

L'addetto IAT dovrà inoltre verificare che il materiale promozionale messo in distribuzione sia attuale o aggiornato e quindi pienamente rispondente alle esigenze dell'informazione turistica. Il materiale superato od obsoleto andrà identificato e tenuto

separato in apposita area in attesa che il Responsabile dell'ufficio ne disponga l'eliminazione.

F. RILEVAZIONE MOVIMENTO TURISTICO LOCALE

F.1 Raccolta dati statistici sulla ricettività

La rilevazione statistica dei flussi turistici rientra nell'ambito del Programma statistico nazionale ed è organizzata dalla Regione. Il servizio Informazione e Accoglienza Turistica effettua la raccolta dei dati registrati nelle strutture alberghiere e complementari per mezzo degli uffici IAT.

Nel caso l'ufficio IAT in convenzione sia stato espressamente autorizzato dalla Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo - Servizio IAT a raccogliere i dati statistici delle strutture ricettive della località e di quelle limitrofe, è da tenere presente quanto segue.

La trasmissione dei dati da parte degli esercizi ricettivi avviene attraverso i modelli ISTAT C/59. Detti modelli, in forma cartacea, devono pervenire all'Ufficio IAT giornalmente o raggruppati per decadi o al massimo mensilmente **entro i primi cinque giorni** del mese successivo alla rilevazione.

I modelli, registrati e conservati come indicato nel precedente punto **D.1**, devono essere controllati attentamente per verificare la progressività della numerazione e la congruenza dei dati riportati nello specchio riepilogativo.

L'ufficio IAT provvede, **entro la prima settimana del mese**, alla trasmissione al Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio di competenza di tutti i modelli ISTAT C/59, relativi al mese precedente, ricevuti dai singoli esercizi del territorio dell'ufficio IAT e delle località vicine specificamente individuate.

F.2 Sollecitazione operatori e segnalazione al Responsabile Ufficio IAT competente per territorio di quelli inadempienti

Al fine di consentire alla Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo- la rilevazione nei tempi prescritti dei dati statistici sul movimento turistico, l'addetto dell'ufficio IAT provvederà a sollecitare formalmente (fax, email, ecc.) le strutture ricettive in ritardo con la trasmissione dei modelli. In caso di inadempimento, l'addetto IAT dovrà comunicare per iscritto al Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio, per le conseguenti azioni previste dagli art. 33 e 48 comma a) della L.R. 11/93, gli esercizi che non hanno ottemperato all'obbligo della comunicazione statistica, indicandone l'ultimo modello ISTAT C/59 acquisito.

F.3 Segreto statistico

La raccolta dei dati statistici è regolamentata dal decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322. L'art. 9 del decreto, in particolare, assicura la tutela del segreto statistico disponendo che i dati possono essere resi noti o comunicati soltanto in forma aggregata, in modo tale che non se ne possa fare alcun riferimento individuale, e, in ogni caso, possono essere utilizzati solo per scopi statistici.

Per tale ragione, **l'addetto IAT non può assolutamente diffondere i dati statistici di cui è venuto a conoscenza se non espressamente autorizzato dall'Ufficio Statistica della Regione Abruzzo.**

G. SITO INTERNET DELLA Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo

L'attuale sito istituzionale è reperibile su Internet all'indirizzo: <http://www.abruzzoturismo.it>.

G.1 Aggiornamento contenuti sito Internet

È compito dell'addetto IAT contribuire all'attività di arricchimento del database delle informazioni turistiche presenti nella sezione del sito denominata CONOSCERE L'ABRUZZO e collaborare nella segnalazione delle principali novità ed eventi al componente la "Redazione Web" del Servizio IAT di riferimento territoriale.

L'attività consiste nella redazione e/o aggiornamento, arricchimento sistematico di apposite **schede web** messe a disposizione dell'ufficio IAT. Dette schede servono a censire tutte le informazioni turistiche riguardanti i comuni di competenza dell'ufficio IAT (strutture ricettive, beni culturali, ambientali, etc.). L'addetto IAT deve provvedere a completare, ovvero, qualora l'attività di censimento sia stata già ultimata, ad aggiornare le schede prodotte dall'ufficio stesso, consegnandone copia al Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio. L'addetto IAT ha il dovere di creare un elenco sintetico delle schede web prodotte ex novo e di quelle aggiornate, al fine di garantire la continuità del lavoro di cui salverà copia su appropriati e ben identificati supporti informatici.

Le istruzioni per l'utilizzo delle schede web e i relativi modelli sono forniti dal Responsabile dell'ufficio IAT competente per territorio .

H. MANUTENZIONE SEDE E APPARECCHIATURE

H.1 Controllo servizi e segnalazioni difformità

Il Responsabile dell'ufficio IAT assicura che i locali adibiti al servizio di informazione ed accoglienza turistica rispondano ai requisiti prestabiliti nella convenzione con Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo provvedendo alla gestione e al controllo dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria della sede IAT.

È naturalmente compito del personale dello IAT annotare e segnalare al Responsabile dell'ufficio, per i provvedimenti del caso, ogni scostamento dai requisiti prescritti, ivi compresi i servizi erogati all'ufficio (pulizia dei locali, forniture energia elettrica, acqua, gas, manutenzione degli impianti, ecc.).

H.2 Buon uso e manutenzione strumenti di lavoro

Per il pieno e adeguato svolgimento dei compiti assegnati, l'addetto IAT dovrà possedere piena conoscenza delle modalità di utilizzo degli strumenti e delle apparecchiature presenti nell'ufficio, badando a farne responsabile e corretto uso secondo le normali esigenze.

I malfunzionamenti delle apparecchiature vanno prontamente segnalati al Responsabile dell'ufficio per i provvedimenti del caso.

I. RELAZIONI ESTERNE

I.1 Rapporti con istituzioni e organi di stampa

Il personale addetto all'ufficio IAT instaura e mantiene cordiali rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, gli organismi e gli operatori turistici del territorio di pertinenza, relativamente alle funzioni, alle attività e ai compiti assegnati.

I rapporti con gli organi di stampa sono di esclusiva competenza del Responsabile dell'ufficio IAT cui l'addetto indirizzerà gli eventuali interlocutori interessati a conoscere notizie o informazioni sull'attività dell'organizzazione da cui dipende l'ufficio medesimo.

I.2 Diffusione documenti e dati

Qualsiasi dato relativo all'attività dell'ufficio non potrà essere divulgato all'esterno se non previa ed espressa autorizzazione del competente Responsabile.

I dati personali raccolti, nel rispetto del Decr. Lgs. n. 196/03 – Testo Unico sulla Privacy - e delle relative direttive interne, devono essere utilizzati **unicamente** per portare a compimento l'erogazione dei servizi richiesti, nel rispetto delle regole di condotta definite dal Garante della privacy, di seguito riportate:

I dati personali devono essere conservati in modo da evitarne la dispersione, la sottrazione e ogni altro uso non conforme alla legge e alle istruzioni ricevute.

I dati personali non possono essere diffusi né altrimenti utilizzati per interessi privati, propri o altrui.

In quanto alla gestione e divulgazione dei dati statistici sulla ricettività turistica, l'addetto IAT deve rigorosamente attenersi alle disposizioni di cui al precedente punto F.3 - Segreto statistico.

I comportamenti difforni dalle istruzioni emanate sono passibili di sanzioni disciplinari.

J. REGISTRAZIONI DELLE ATTIVITÀ

J.1 Elenco di controllo delle registrazioni delle attività

Al fine di facilitare la verifica del regolare svolgimento di tutte le ricorrenti attività di registrazione, è stato predisposto un apposito prospetto ove sono elencati i documenti da compilare e la rispettiva frequenza (**allegato n. 5**).

4 SORVEGLIANZA DELLE MODIFICHE E ARCHIVIAZIONE

Il personale addetto all'ufficio IAT può avanzare proposte di modifica o integrazione della presente guida, segnalandole al Responsabile dell'ufficio.

Tutte le modifiche alla presente guida devono essere richieste al Dirigente del Servizio IAT della Regione Abruzzo - Direzione Sviluppo Economico e del Turismo e da questi approvate.

Nell'ufficio IAT deve essere archiviata copia aggiornata del presente manuale, da tenere a disposizione del personale addetto.

5 ALLEGATI

N.	Descrizione
1	Carta dei Servizi
2	Erogazione del servizio informazione ed accoglienza turistica (Istruzione operativa 01)
3	Piano dell'orario di lavoro mensile (fac-simile per 3 addetti)
4	Riepilogo giornaliero/mensile dati di FO (fac-simile)
5	Elenco di controllo delle registrazioni delle attività
6	Cartello Numero Verde informativo
7	Cartello Numero Verde reclami