

**Allegato B****CARATTERISTICHE E STANDARD DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA  
TURISTICA**

(articolo 5, comma 3)

**1) Caratteristiche e standard tecnici***a) Localizzazione e accessibilità*

Gli uffici devono essere facilmente raggiungibili, accessibili alle persone con disabilità, sia dall'esterno che all'interno, oltreché opportunamente segnalati.

*b) Insegne*

Gli uffici devono essere contrassegnati, internamente ed esternamente, dall'apposito segno distintivo.

*c) Caratteristiche delle strutture e arredi*

La superficie destinata al pubblico non può, di norma, essere inferiore:

- a venti metri quadrati, se trattasi di ufficio di informazione di interesse regionale;
- a dieci metri quadrati, se trattasi di ufficio di informazione locale.

Deve essere presente una zona espressamente riservata al ricevimento dell'utenza dotata di una zona per l'attesa.

Gli arredi devono essere caratterizzati da un'adeguata omogeneità e coerenza di stile e devono essere mantenuti in ottimo stato di conservazione.

Negli uffici di informazione di interesse regionale l'area destinata all'attesa deve essere dotata di poltroncine (o divanetti) e tavolini bassi sui quali sia possibile tenere in distribuzione e/o consultazione materiale informativo sull'ambito territoriale di riferimento e sulla Toscana.

*d) Dotazioni*

Gli uffici devono essere dotati di: almeno due personal computer, di cui uno destinato all'utenza con connessione internet; area wi-fi gratuito per gli utenti; una stampante a colori; telefono con segreteria telefonica; fotocopiatrice.

La segreteria telefonica deve essere impostata in modo da fornire, in almeno due lingue (italiano e inglese), nei momenti di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari dell'ufficio o il numero di altro ufficio a cui rivolgersi.

Nell'area di attesa devono essere collocate cartine relative alla località, nelle quali risultino in evidenza gli uffici di informazione turistica, e devono essere esposti calendari aggiornati degli eventi in programma e numeri di telefono utili (numeri di emergenza, consolati, ecc.).

**2) Caratteristiche e standard relative ai servizi**

Gli uffici di informazione di interesse regionale forniscono informazioni in merito all'offerta turistica relativa all'ambito territoriale dove ha sede l'ufficio e in generale sull'offerta turistica del territorio regionale.

Gli uffici di informazione locale forniscono informazioni in merito all'offerta turistica dell'ambito territoriale di riferimento, comunale, sovra comunale e di prodotto turistico omogeneo.

*a) Orari di apertura*

Gli uffici di informazione di interesse regionale sono aperti almeno dodici ore al giorno per l'intero anno; gli uffici di informazione locale almeno otto ore al giorno per almeno sei mesi l'anno.

Gli orari possono essere ridotti sulla base della stagionalità turistica individuata a livello regionale, comunale o di ambito territoriale.

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e riportati nel materiale informativo, nonché sui siti web.

*b) Personale*

Gli uffici di informazione di interesse regionale devono assicurare, nei periodi di alta stagione, la presenza contemporanea di due addetti all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.

Gli uffici di informazione locale devono assicurare la presenza di almeno un addetto adeguatamente preparato all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura.

Il personale addetto deve possedere almeno il diploma di scuola media superiore, deve saper operare con gli strumenti informatici e telematici e possedere la conoscenza almeno di livello B1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER):

- nel caso di ufficio di informazione di interesse regionale, della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo, cinese e giapponese;
- nel caso di ufficio di informazione locale, della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo.

Il personale addetto agli uffici di informazione deve frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore dell'ufficio informazione.

*c) Modalità di erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica*

Il personale addetto all'informazione deve fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza, con l'indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità.

Il personale addetto deve saper dare informazioni esaurienti sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari, localizzazioni e accessibilità.

Il personale addetto deve offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella relativa compilazione. I modelli devono contenere le seguenti informazioni:

- dati anagrafici del denunciante, con i riferimenti a cui trasmettere la risposta conseguente alla segnalazione;
- descrizione dettagliata del reclamo;
- individuazione dell'ente competente ed estremi della relativa comunicazione (a cura dell'ufficio).

Presso gli uffici di informazione è distribuito e/o disponibile materiale informativo consistente in:

- materiale illustrativo e documentale delle località comprese nell'ambito di appartenenza, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
- stampe di materiale informativo reperito anche mediante la rete telematica.

Gli uffici di informazione assistono l'utenza al fine di effettuare il download dell'applicazione regionale contenente le informazioni in merito alle attrattive turistiche del territorio di riferimento e della Toscana.

Nell'ufficio devono essere presenti apposite schede con le quali l'utente può esprimere la valutazione sul grado di soddisfazione del servizio richiesto e fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

L'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente, una scheda di rilevazione contenente i dati relativi alla nazionalità, alla fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel Comune, alla tipologia di informazioni richieste all'ufficio.