

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

La superficie destinata al pubblico non può, di norma, essere inferiore a dieci metri quadrati.

Dove possibile 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.

d) Dotazioni

Gli uffici devono essere dotati di: almeno un personal computer a disposizione dell'utenza, con connessione internet; 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 nei momenti di chiusura degli uffici, in almeno due lingue (italiano e inglese), l'indicazione degli orari di apertura 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, devono essere esposti calendari aggiornati degli eventi in programma, numeri di telefono utili e di emergenza e il materiale informativo sull'ambito turistico, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi, nonché sulla Toscana.

2) Caratteristiche e standard relative ai servizi**a) Orari di apertura**

La Comunità d'ambito turistico individua per ogni ufficio i periodi ed i giorni di apertura, sulla base della stagionalità turistica.

Nei giorni di apertura gli uffici devono essere aperti almeno 4 ore.

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e riportati nel materiale informativo, nonché sugli strumenti di comunicazione presenti sul web.

b) Personale

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

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), della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese, giapponese.

Il personale addetto deve frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana, nonché sulla governance del turismo regionale e l'accoglienza, organizzati dalle Comunità di ambito turistico, dalle associazioni rappresentanti degli enti locali, dalla Regione e dalle agenzie regionali. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore dell'ufficio.

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

Il personale addetto deve fornire informazioni precise e dettagliate relative all'ambito di appartenenza sui servizi turistici, 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 storiche, architettoniche, artistiche e naturalistiche, 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).

L'ufficio assiste l'utente 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 del servizio.

d) Profilazione degli utenti

Il personale addetto 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, nonché gli eventuali ulteriori dati ed informazioni previsti dal disciplinare del Destination Management System (DMS).