

Regolamento per la gestione e il funzionamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica (I.A.T.)

Art. 1

Le disposizioni contenute negli articoli del presente regolamento, vengono dettate al fine di procedere ad una uniformità delle attività che sono svolte all'interno degli uffici di informazione e accoglienza turistica, di seguito denominati uffici I.A.T., con rispetto a quanto dettato in merito, dalla Legge Regionale 4 novembre 2002 n. 33.

Art. 2

Le attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, effettuate all'interno degli uffici I.A.T., sono svolte nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza, efficacia e chiarezza nel linguaggio.

Art. 3

Nella convinzione che gli uffici I.A.T. rappresentino la prima vetrina del territorio provinciale, le funzioni effettuate all'interno di essi sono finalizzate ad agevolare ed orientare gli utenti già presenti in loco e/o interessati all'area polesana.

Per utenti si intendono i turisti italiani e stranieri, gli operatori turistici, i giornalisti e, in generale, chiunque necessiti di informazioni turistiche sul territorio.

Art. 4

Il personale addetto agli uffici I.A.T., chiaramente identificabile mediante un cartellino, dotato di fotografia, nome e cognome ed appuntato sugli abiti in modo visibile, è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

- offrire al turista informazioni complete in ordine alle località turistiche, monumenti, strutture ricettive, iniziative turistiche-sportive-ricreative-folkloristiche-culturali-congressuali, esistenti in tutto il territorio provinciale, orari ferroviari, di pullman ecc.;
- distribuire gratuitamente il materiale informativo e di promozione messo a disposizione dell'ufficio I.A.T.;
- provvedere alla eventuale commercializzazione di depliantistica o/o oggettistica fornita esclusivamente dalla Provincia e/o dalla stessa autorizzata, ivi incluse le operazioni conseguenti (ricevute, rendicontazioni, ecc.);
- distribuire il materiale direttamente al turista in quantità consone al numero di persone che ne fanno richiesta;
- assistere il turista nei rapporti con enti, servizi sanitari ed assistenziali ed autorità al fine di risolvere i problemi sorti durante il suo soggiorno;
- fornire informazioni complete ed imparziali su tutte le strutture ricettive della provincia con esclusione di qualsiasi forma di prenotazione;
- svolgere il servizio di informazione al pubblico gratuitamente senza limitazioni di nazionalità o di altra natura e senza forme di "convenzionamento" con singole strutture turistiche;

- provvedere alla rilevazione dell'affluenza giornaliera presso lo stesso IAT, nonché della tipologia della informazione richiesta, mediante la compilazione della modulistica appositamente fornita dal Servizio Turismo della Provincia al quale la stessa dovrà essere consegnata entro il giorno 10 del mese successivo;
- collaborare alle indagini di mercato, eventualmente avviate dalla Provincia, in ambito turistico;
- gestire direttamente il materiale turistico facendo conoscere in tempo utile gli eventuali fabbisogni al Servizio Turismo della Provincia al fine del necessario approvvigionamento; eventuali quantità rilevanti (richieste da associazioni, scuole ecc.) saranno trasmesse al Servizio Turismo della Provincia che le evaderà;
- segnalare tempestivamente al Servizio Turismo della Provincia ogni eventuale rottura, deterioramento o sottrazione di beni provinciali in dotazione agli uffici IAT nonché ogni altro inconveniente dovesse verificarsi;
- curare, al termine di ogni turno di servizio, la perfetta chiusura dell'ufficio, assicurandosi che tutta l'attrezzatura tecnico-operativa, ad eccezione della segreteria telefonica, sia spenta.

Art. 5

Gli addetti di ogni ufficio I.A.T. devono rapportarsi con i responsabili dello I.A.T. di Rovigo inteso come elemento di riferimento al fine di uniformare le azioni svolte sul territorio provinciale a favore dei turisti.

Eventuali reclami presentati saranno trasmessi al referente provinciale per la loro evasione, secondo quanto previsto dalla L.R. 33/2002.

Art. 6

L'utilizzo del telefono, ed in generale delle attrezzature tecniche, è strettamente riservato alle attività di servizio comprese quelle inerenti l'acquisizione di specifiche informazioni ad uso dell'utenza.

Art. 7

Ogni ufficio I.A.T. deve essere dotato, in modo continuativo, di materiale promozionale ed informativo, ivi inclusa l'offerta turistico/ricettiva, riferito all'ambito territoriale provinciale.

Potrà essere, altresì, presente e distribuito, su richiesta dell'utente, materiale pervenuto da parte della Regione Veneto, dalle altre Province del Veneto, da altre Regioni e Province Italiane e da altri soggetti preventivamente autorizzati di volta in volta dalla Provincia.

Ogni IAT potrà esporre, in contenitore apposito e separato, materiale fornito da operatori turistici ed esercenti delle strutture ricettive e di ristorazione polesani.

Art. 8

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rimanda alla normativa vigente in materia di Turismo (Legge Regionale 4 novembre 2002, n. 33).