

# Carta dei Servizi

## Punti Informazione Turistica

### PREMESSA

Gli uffici d'informazione turistica della Provincia Regionale di Catania sono dislocati in tre punti chiave di Catania: 1) all'interno dell'Aeroporto "Vincenzo Bellini" di Catania - Fontanarossa, in prossimità degli "arrivi"; 2) presso la struttura denominata "Vecchia Dogana", da cui transitano i turisti che arrivano al Porto di Catania; 3) in via Etnea 63/65, nel centro storico.

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI

#### Servizio informazioni

I PIT (Punti Informazione Turistica), nella piena imparzialità e neutralità, forniscono informazioni in italiano e in inglese inerenti:

- tutti i luoghi di interesse paesaggistico – naturalistico presenti sul territorio provinciale: Etna, mare, parchi, riserve naturali, ecc.;
- siti di interesse architettonico, archeologico del territorio provinciale;
- siti di interesse culturale e musei;
- alberghi, residence, campeggi, appartamenti, agriturismi e comunque su tutte le strutture ricettive della Provincia di Catania;
- eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari;
- eventi culturali quali Mostre, Incontri, Convegni, Fiere;
- mezzi di trasporto per raggiungere i diversi comuni e luoghi di interesse turistico della provincia;
- possibilità di escursioni e di visite nei luoghi di maggiore interesse;
- servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive e per il tempo libero.

Il servizio prevede anche la distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale direttamente all'utente, oppure con risposta telefonica, o posta elettronica, in lingua italiana e in almeno altre tre lingue straniere (inglese, francese, tedesco).

### ORARI DI APERTURA E INFORMAZIONI

Aeroporto Internazionale "Vincenzo Bellini" – Fontanarossa Catania [turismo@provincia.ct.it](mailto:turismo@provincia.ct.it)

Tel. 0954014081

Apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30

Per informazioni sull'ospitalità: <http://turismo.provincia.ct.it/ospitalit/>

Vecchia Dogana – Porto di Catania [turismo@provincia.ct.it](mailto:turismo@provincia.ct.it)

Tel. 0954014080

Apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Per informazioni sull'ospitalità: <http://turismo.provincia.ct.it/ospitalit/>

Via Etnea - Palazzo Minoriti – Via Etnea 63/65 Catania [turismo@provincia.ct.it](mailto:turismo@provincia.ct.it)

Tel. 0954014070

Apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30

Per informazioni sull'ospitalità: <http://turismo.provincia.ct.it/ospitalit/>

## STANDARD DI QUALITÀ

### Fattori di qualità

Per fattori di qualità del servizio si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni
3. l'accessibilità al servizio
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio
6. I fattori di qualità costituiscono gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita).

### Indicatori di qualità

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

### Standard di qualità

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità sia soddisfacente.

Gli standard indicano il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori del servizio si impegnano a non scendere.

Nell'espletamento del servizio, individuato precisi standard aziendali di qualità da perseguire e mantenere, suddivisi, per categorie, come segue:

1. rispetto dei principi fondamentali previsti dalla presente Carta;
2. standard specifici di ogni singolo servizio: tempo di attesa e completezza delle informazioni (verificabili direttamente dagli utenti e dal servizio di controllo interno)
3. standard percepiti dall'utente attraverso indagini sulla valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori del servizio (customer satisfaction)

Canale di accesso	Affluenza turistica	Standard tempo
Richiesta diretta	Normale/massima	Subito
Corrispondenza e-mail	Normale/massima	Entro 3 giorni
Corrispondenza per posta	Normale/massima	Entro 3 giorni

## RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

### Servizio gestione reclami

I PIT provvedono alla raccolta dei reclami e quindi all'inoltro dei medesimi agli organi competenti. Il reclamo deve essere scritto in carta semplice, indirizzato al legale rappresentante dell'Ente e sottoscritto dal cittadino o dai cittadini interessati, completo di firme leggibili, indicazione dei dati anagrafici, tipo di inconveniente denunciato, località dove si è verificato o si sta verificando l'inconveniente ed ogni altra notizia utile, oltre al nominativo della persona o titolare di attività con il relativo indirizzo, al quale devono essere inviate tutte le comunicazioni in merito al reclamo presentato.

In particolare i reclami saranno inoltrati:

- alla Provincia Regionale di Catania – Ufficio Turismo, se trattasi di reclami relativi alla disciplina prezzi e alle strutture ricettive;

- al Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio della ASL competente oppure all'Agenzia Regionale Protezione Ambiente, a seconda delle circostanze segnalate, per reclami relativi a igiene e sanità dei luoghi aperti al pubblico;

Compito degli addetti è di assistere il turista vittima di disservizio manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti.

Nelle sedi dei PIT sarà data ai turisti la possibilità di consultare in diverse lingue la “Carta dei diritti del turista” collegandosi al sito governativo:

[http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/carta\\_turista.html](http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/carta_turista.html)

Qualora il reclamo sia nei confronti del mancato rispetto degli standard di qualità del servizio offerto dagli stessi addetti dell’Info-point, l’istanza deve essere indirizzata al seguente indirizzo: Dott.ssa Celestina Costanzo Referente Punti Informazione Ufficio Turismo, Provincia Regionale di Catania, Via Nuovaluce n.67/a, 95030 Tremestieri Etneo o all’indirizzo di posta elettronica: [turismo@provincia.ct.it](mailto:turismo@provincia.ct.it)