

*ALLEGATO 1)*

DISCIPLINARE  
PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE  
ED ACCOGLIENZA TURISTICA  
ED ATTIVITA' CONNESSE ALLA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

## Art. 1 – Istituzione

1. Il comune di Sesto Fiorentino riconosce il ruolo strategico del turismo per lo sviluppo economico, la valorizzazione e la promozione del proprio territorio. A tal fine è istituito – quale strumento di attuazione – l'ufficio informazione e accoglienza turistica.
2. L'ufficio informazione e accoglienza turistica è istituito a norma della legge regionale toscana n. 86/2016 e relativo regolamento di attuazione D.P.G.R. 47R del 7/8/2018;

## Art. 2 – Competenze dell'ufficio informazione e accoglienza turistica

1. L'ufficio informazioni deve avere le caratteristiche e gli standard stabiliti dal regolamento regionale n. 47/R del 7/8/2018 della legge Regionale n. 86/2016 e in particolare deve:
  - a) fornire informazioni in merito all'offerta turistica in ambito territoriale di riferimento comunale, sovracomunale e di prodotto turistico omogeneo come stabilito nella Convenzione per l'esercizio associato delle funzioni in materia turistica sottoscritto dagli enti facenti parte dell'Ambito "Firenze e Area Fiorentina" – allegato A della LRT 24/2018, tra cui anche il comune di Sesto Fiorentino;
  - b). Aprire al pubblico negli orari stabiliti dalla convenzione sottoscritta dalle parti. Eventuali variazioni di orario dovranno essere concordati con l'Amministrazione comunale;
  - c). Esporre gli orari di apertura al pubblico in modo ben visibile ed inserirli nei materiali informativi oltre che sui social media;
  - d). Garantire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici nell'ambito di appartenenza (trasporti, esercizi pubblici, strutture congressuali, servizi di pubblica utilità) sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport;
  - e). Offrire assistenza all'utenza in caso di reclami per disservizi per l'inoltro all'autorità competente;
  - f). Compilare la scheda di rilevazione per ogni utente, da concordare con l'Amministrazione Comunale;
  - g). rendere disponibile in maniera esaustiva, il materiale illustrativo e documentale delle località comprese nell'ambito di appartenenza con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
  - h). rendere disponibili anche stampe di materiale informativo reperito anche tramite la rete telematica;
  - i). rendere disponibili infine schede con le quali l'utente possa esprimere la valutazione sul grado di soddisfazione del servizio richiesto e fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
  - l). sviluppare la presenza sul web e sui social-network potenziando e aggiornando le informazioni relative alle attività e alle iniziative turistico-promozionali proprie e organizzate direttamente dal Comune,
  - m). attivarsi per il necessario scambio di informazioni con gli uffici comunali e gli altri organismi ed enti provinciali competenti a cui sarà richiesto di mettere a disposizione il materiale promozionale prodotto al fine di una migliore distribuzione al pubblico;
  - n). collaborare con il Comune nella progettazione della partecipazione a fiere e mostre del settore di livello locale o di ambito regionale.
  - o). ampliare la rete di rapporti con giornalisti specializzati e con organi di stampa e di comunicazione

## Art. 3 – Locali e dotazione

1. Il comune mette a disposizione un locale del Palazzo comunale e precisamente al piano terra in P. V. Veneto n. 1 come stabilito nell'apposita convenzione da sottoscrivere dalle parti.
2. L'ufficio sarà dotato di personal computer con connessione internet e collegamento a stampante a colori, una fotocopiatrice e un telefono con segreteria telefonica.

#### Art. 4 – Personale e assicurazione

1. Il personale allo sportello dovrà essere adeguatamente preparato all'accoglienza e all'informazione per tutta la durata dell'orario di apertura;
2. il personale dovrà possedere almeno il diploma di scuola media superiore, sappia operare con gli strumenti informatici e telematici e possieda la conoscenza della lingua inglese.
3. Il personale dovrà frequentare corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e i servizi turistici della Toscana.

#### Art. 5 – Controlli

Il Comune si riserva il diritto di ispezionare in qualsiasi momento, a mezzo di propri incaricati, la stanza messa a disposizione e il servizio offerto, previa comunicazione.

Per quanto non regolamento dal presente disciplinare si rinvia alle disposizioni di legge in materia e alla relativa convenzione sottoscritta dalle parti.