COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI AL TURISTA

Aggiornata a Gennaio 2024

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

Servizio n. 1.1	Informazioni Turistiche in front office (C.I.T)
Servizio n. 1.2	Informazioni Turistiche via web "Palermo Welcome"
Servizio n. 1.3	Informazioni Turistiche via mail/telefono

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La *Carta dei Servizi al Turista- (*Informazioni Turistiche attraverso i CIT, via web attraverso il sito dedicato "Palermo Welcome" nonché via e-mail e/o telefono), ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale nel favorire la conoscenza e la fruizione della città di Palermo da parte dei turisti ed anche dei propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi al Turista* descrive le modalità di erogazione del "servizio informazioni turistiche" svolto dagli operatori in servizio presso i **C.I.T.** (centri di informazione turistica) dislocati in diversi punti strategici della città, nonché attraverso il portale web denominato "Palermo Welcome" e via e-mail e/o telefono.
In particolare la *Carta dei servizi al Turista* è rivolta a tutti i cittadini interessati a ricevere informazioni di tipo culturale/turistico e di pubblica utilità
La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1**: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari…)
- **TABELLA 3**: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La *Carta dei Servizi al Turista* si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza
È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.
Imparzialità
Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
Continuità
Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.
Chiarezza e trasparenza
Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. **Efficacia ed efficienza**
Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.
Partecipazione
Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

B. Presentazione del Servizio

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

1.1. Presentazione del Servizio 1: *Informazioni Turistiche in front office "CIT-Centri Informazione turistica"*

L'Unità Organizzativa Promozione Turismo (in seno all'Ufficio Sport Turismo e Gestione Impianti Sportivi), si occupa di promuovere e di incrementare lo sviluppo del Turismo in ambito cittadino mediante il rilascio di informazioni turistiche tramite i C.I.T. (centri di informazione turistica): 4 strutture, dislocate nei punti di maggior affluenza, dove operatori addetti e professionalmente preparati, sono a disposizione degli utenti per fronteggiare qualsiasi richiesta riguardante la città e la sua fruizione anche avvalendosi del sistema informatico.
In servizio presso i C.I.T. vi sono quindi operatori qualificati in grado di:

-assistere nel miglior modo l'utenza mediante ausilio informatico e con la distribuzione di materiale informativo;
-fornire informazioni circa orari su tutti i siti di interesse turistico- culturale (monumenti, chiese, palazzi storici, teatri e musei) ;
-proporre itinerari turistici predisposti ad hoc secondo le esigenze del visitatore;
-fornire indicazioni sulla programmazione degli eventi della città;
-fornire informazioni sulla mobilità cittadina e la presenza di attività commerciali, farmacie di turno in zona, ecc.

Tutte le informazioni vengono fornite nelle seguenti lingue europee: inglese, francese, spagnolo e tedesco.

I C.I.T. sono a disposizione di chiunque abbia bisogno di ricevere delle informazioni o dei chiarimenti. Tutti possono accedervi e ricevere materiale illustrativo, mappe, percorsi per raggiungere siti di particolare interesse, giri turistici, ed altro.

Il servizio erogato è completamente gratuito.

1.2 Presentazione del Servizio 2: *Informazioni Turistiche via web "Portale del Turismo Palermo Welcome"*:

"**Palermo Welcome**" è un portale, costantemente aggiornato, dedicato al turismo, suddiviso in sette sezioni tematiche: COSA FARE; COSA VEDERE; DOVE DORMIRE; MOBILITA'; LA SICILIA; MY PALERMO GUIDE; INFORMAZIONI E UTILITA'.

Nella HOME PAGE vengono pubblicati i principali eventi e manifestazioni organizzati in città, ed è presente oltre ad una ampia fotogallery, anche la mappa di Palermo accessibile.

Il Servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che intendono visitare e pianificare un soggiorno a Palermo.

1.3 Presentazione del Servizio n. 3 *"Informazioni Turistiche via mail e/o telefono"*

L'Unità Organizzativa Promozione Turismo (in seno all'Ufficio Sport Turismo e Gestione Impianti Sportivi) offre il servizio di promozione anche mediante appositi numeri telefonici dedicati e tramite e-mail, dove operatori addetti e professionalmente preparati, sono a disposizione degli utenti per fronteggiare qualsiasi richiesta riguardante la città e la sua fruizione anche avvalendosi del sistema informatico.

Il servizio erogato è completamente gratuito.

2. **Articolazione in dettaglio, delle attività: *cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso* dei seguenti servizi:**

Servizio 1.1: Informazioni turistiche in front office (CIT)

Finalità specifiche	Fornire informazioni ed assistenza turistica
Organizzazione	La sede operativa che gestisce i Centri d'Informazione Turistica (C.I.T.) è ubicata c/o la sede istituzionale di Villa Marraffa Piazzetta Scannaserpe n.1 Sul territorio cittadino, nei punti di maggiore affluenza turistica sono dislocati n. 4 Centri di informazione turistica (CIT), con la seguente articolazione oraria: CIT Galletti e Gulì dal **Lunedì al Venerdì** dalle ore 8,00 alle 13,30; CIT Bellini aperto **7 giorni su 7** dalle ore 8,00 alle 19,00; CIT Massimo aperto dal **lunedì al venerdì** dalle ore 08,30 alle 14,30- da marzo 2024 la chiusura sarà posticipata alle 18,30- e sarà aperto anche il sabato e la domenica dalle 10,00 alle 16,00. Le strutture sono prive di barriere architettoniche.
A chi è rivolto il servizio	In servizio è rivolto a tutti
Requisiti per l'accesso	Nessun requisito – accesso libero
Cosa offriamo	Assistenza ed Informazioni di tipo storico, culturale, turistico, gastronomico, anche mediante la distribuzione di materiale cartaceo quali mappe, depliants, brochures, e con la promozione degli eventi in programmazione in città
Modalità di accesso fisica e multicanale	in front office presso i CIT e anche mediante telefono: CIT Bellini 0917408020; CIT Galletti 0917406344
Quanto costa	Il servizio è completamente gratuito
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Nessuna modulistica

Servizio 1.2: Informazioni Turistiche via web *"Palermo Welcome"*

Finalità specifiche	L'utilizzo di internet, ormai ampiamente diffuso, permette di accedere alle informazioni caricate sul Portale del Turismo da qualunque parte del mondo. Il portale costituisce così un mezzo immediato, per la promozione della città di Palermo, finalizzato ad invogliare il maggior numero di visitatori a visitare la città, fornendo una serie di informazioni utili a pianificare e quindi rendere gradevole il proprio soggiorno.
Organizzazione	Il portale è gestito da operatori in servizio presso c/o Villa Marraffa Piazzetta Scannaserpe n.1 -Palermo.
A chi è rivolto il servizio	A tutti i cittadini che utilizzano Internet
Requisiti per l'accesso	Collegamento ad Internet
Cosa offriamo	Il portale è suddiviso in sette sezioni tematiche: COSA FARE (elenco di luoghi dove potere trascorrere il tempo libero); COSA VEDERE (elenco completo di tutti i monumenti, musei, chiese, parchi, ville e dimore storiche, tutte con breve descrizione storica, orari ed eventuali costi di accesso); DOVE DORMIRE (elenco di tutte le strutture ricettive presenti nel territorio cittadino); MOBILITA' (informazioni su come arrivare e muoversi in città); LA SICILIA (brevi cenni storici sulla Sicilia e informazioni su come raggiungere alcune tra le località turistiche importanti dell'isola); MY PALERMO GUIDE (il turista ha la possibilità di selezionare i luoghi, gli eventi e le informazioni interessati per pianificare il proprio viaggio a Palermo);

	INFORMAZIONI E UTILITA' (elenco di numeri ed indirizzi utili, quali ospedali, guardie mediche, ambasciate etc..). Nella HOME PAGE vengono pubblicati i principali eventi e manifestazioni organizzati in città, ed è presente oltre ad una ampia fotogallery, anche la mappa di Palermo accessibile.
Modalità di accesso e multicanale	Il sito è accessibile al seguente link: https://turismo.comune.palermo.it/index.php
Quanto costa	Il servizio è gratuito
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Nessuna modulistica

Servizio 1.3: Informazioni Turistiche via mail e/o telefono

Finalità specifiche	Rilascio immediato delle informazioni turistiche di varia tipologia (orari siti monumentali, itinerari brevi, indicazioni stradali e di mezzi etc..)
Organizzazione	Il servizio è gestito da operatori in servizio presso c/o Villa Marraffa Piazzetta Scannaserpe n.1 -Palermo.
A chi è rivolto il servizio	A tutti i cittadini/turisti
Requisiti per l'accesso	Collegamento ad Internet e linea telefonica
Cosa offriamo	Assistenza ed Informazioni di tipo storico, culturale, turistico, gastronomico, e sugli eventi in programmazione in città
Modalità di accesso e multicanale	Il servizio è accessibile tramite mail: promozioneturismo@comune.palermo.it E tramite telefono al numero 091 7409118
Quanto costa	Il servizio è gratuito
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Nessuna modulistica

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).
Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.
Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	E' possibile inviare suggerimenti per iscritto al Dirigente del Ufficio Sport Turismo e Gestione Impianti Sportivi, il cui nominativo e recapito telefonico sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	A mezzo email o Posta Certificata, promozioneturismo@comune.palermo.it; turismo@cert.comune.palermo.it
Cosa succede	I suggerimenti e le proposte migliorative verranno valutate dall'Amministrazione Comunale.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	E' possibile inviare suggerimenti per iscritto Al Dirigente dell'Ufficio Sport Turismo e Gestione Impianti Sportivi, il cui nominativo e recapito telefonico sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	A mezzo email o Posta Certificata, promozioneturismo@comune.palermo.it; turismo@cert.comune.palermo.it
Cosa succede	Eventuali segnalazioni verranno valutate dall'Amministrazione Comunale per la risoluzione.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	E' possibile inviare suggerimenti per iscritto Al Dirigente dell'Ufficio Sport Turismo e Gestione Impianti Sportivi, il cui nominativo e recapito telefonico sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	A mezzo email o Posta Certificata, promozioneturismo@comune.palermo.it; turismo@cert.comune.palermo.it
Cosa succede	I reclami verranno analizzati dall'Amministrazione Comunale
Modulo dei reclami	Nessun modulo previsto

2.d Rimborsi

A chi rivolgersi **Come farli pervenire** **Cosa succede** **Modulo di richiesta rimborsi**	Non previsti

2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso l'utenza, tramite, indagini di customer satisfaction.

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio