



COMUNE DI POZZALLO Provincia di Ragusa

Piazza Municipio, 1 - 97016 Pozzallo (RG)
Centralino 0932 794111 - Fax 0932 794220
www.comune.pozzallo.rg.it

CARTA DEI SERVIZI TURISTICI DEL COMUNE DI POZZALLO

La rete comunale di accoglienza ed informazione

Indice

1. Cos'è la Carta

2. I requisiti comuni

3. I requisiti specifici e migliorativi:

- 3.1 Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
- 3.2 Le strutture di ristorazione/bar/pub
- 3.3 Le cantine e le aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale
- 3.4 I punti vendita di prodotti tipici
- 3.5 Agenzie di viaggi
- 3.6 Lidi/stabilimenti balneari
- 3.7 Ufficio Turistico e sportello informazioni turistiche comunale

4. Modulo di adesione

- 4.1 Scheda tecnica struttura

5. Indirizzi utili

1. Cos'è la Carta

La Carta dei Servizi Turistici del Comune di Pozzallo è uno strumento creato dall' Ente Comune per la definizione di una rete di soggetti che lavorano nell'ambito del turismo sul territorio locale. Il Comune di Pozzallo nella sua politica di sviluppo intende perseguire buone pratiche di collaborazione dei soggetti e delle comunità locali in uno spirito di partecipazione delle comunità stesse ai fini di realizzare un sinergico e condiviso sviluppo economico, sociale e culturale.

La Carta quindi non è un tentativo di regolamentare o certificare un sistema di aziende locali, ma una nuova chiave di volta per la definizione di un'offerta aggregata del territorio.

Nello specifico la Carta è uno strumento per la creazione e la funzionalità di una rete di operatori commerciali che animeranno gli itinerari turistici segnalati nell'ambito del territorio del Comune; esse avranno il ruolo importante di valorizzare e rafforzare la specificità del territorio attraverso un'accoglienza turistica di qualità.

L'obiettivo è da una parte fornire agli esercizi del territorio uno strumento idoneo a testare e migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti, e dall'altra quella di garantire al turista che viene a visitare e conoscere il Comune di Pozzallo, un'accoglienza locale unitaria di qualità.

L'ottica generale in cui si sviluppa la Carta dei Servizi Turistici del Comune di Pozzallo rappresenta la riqualificazione e il rafforzamento dell'offerta turistica locale;

La Carta definisce gli standard qualitativi minimi offerti dalle seguenti categorie di strutture :

- Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere *
- Strutture di ristorazione/pub/bar
- Cantine e aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale
- I punti vendita di prodotti tipici locali

- Agenzie di viaggi
- Lidi/Stabilimenti balneari
- Ufficio turistico e sportello informazioni turistiche

* Sono definite strutture ricettive extralberghiere le seguenti tipologie di alloggi: B&B agriturismi, case per ferie, ostelli per la gioventù, affittacamere, case e appartamenti per vacanze

Per le suddette categorie si definiscono i seguenti gruppi di requisiti.

- **Requisiti comuni** – si tratta di caratteristiche che tutte le strutture aderenti alla Carta, a prescindere dalla categoria a cui appartengono dovrebbero possedere per aderire alla carta stessa o comunque si dovrebbero impegnare ad acquisire in tempi brevi, subito dopo l’adesione formale alla Carta.
- **Requisiti specifici ad ogni categoria** – si specificano per ognuna delle 7 categorie di strutture individuate, dei requisiti collegati all’ospitalità, da cui non si può prescindere per garantire la definizione di una rete di accoglienza di qualità elevata.
- **Requisiti migliorativi specifici ad ogni categoria** – Sono caratteristiche che se acquisite nel tempo dalle strutture aderenti non potranno far altro che accrescere gli standard qualitativi della rete e valorizzare in modo sostenibile il territorio.

Compito del Comune di Pozzallo è accompagnare ogni struttura aderente ad una graduale ma sempre più completa adesione alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità, avviando processi di autoregolamentazione concertata fra le strutture stesse e il Comune.

Quali sono i vantaggi per chi aderisce alla Carta dei Servizi Turistici del Comune di Pozzallo?

OFFERTA TURISTICA ENOGASTRONOMICA E NATURALISTICA CON L’INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI.

Creazione di itinerari turistici di carattere enogastronomico, naturalistico con eccellenze culturali e ambientali da visitare e servizi turistici di cui fruire con l’obiettivo primario di differenziare e destagionalizzare i flussi turistici ed arricchire l’esperienza di viaggio dei turisti.

MOMENTI INFORMATIVI E CORSI DI FORMAZIONE PER GLI OPERATORI AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL’ACCOGLIENZA E DELLA COMUNICAZIONE ALL’OSPITE

Tali spazi tratteranno alcune **tematiche specifiche** che trovano applicazione nella gestione giornaliera della struttura:

- a) inglese turistico;
- b) marketing turistico (per promuovere e commercializzare al meglio la propria azienda sui canali tradizionali);
- c) web e social media marketing (utilizzo del web e dei social network per promuovere la propria azienda);
- d) tecnica e legislazione turistica (accoglienza, gestione delle prenotazioni, diritti e doveri degli ospiti e dell’azienda, etc.);

durata: i corsi saranno articolati in pochi incontri (con orari da concordare) ed avranno una durata totale che varierà dalle 10 alle 30 ore in modo da poter essere fruiti senza intralciare l’attività lavorativa;

numero di partecipanti per ogni corso: il numero di partecipanti per ogni corso sarà di circa 15-20 persone in modo da migliorare la qualità dell’apprendimento. Nel caso ci siano più richieste rispetto ai posti disponibili, il corso sarà riproposto successivamente e/o in orari differenti;

metodologia formativa: lezioni in aula (tenute da personale qualificato) multimediali e con una serie di casi pratici ed esercitazioni.

I costi dei corsi a carico delle strutture aderenti al medesimo (con una quota di partecipazione) e saranno patrocinati dal Comune di Pozzallo che garantirà i locali e l’assistenza da personale di servizio.

ALTRI MOMENTI INFORMATIVI

Incontri fra gli operatori del territorio (e di altre aree regionali, nazionali ed internazionali) in maniera di confrontarsi su contesti analoghi, sul livello di soddisfazione della clientela, e in genere scambio di best practices.

INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI IN AZIONI DI PROMOZIONE

Le aziende aderenti alla rete potranno usufruire delle attività di marketing e comunicazione attivate dal Comune:

- a) nel sito web dell'Ente: è prevista una parte dedicata alla presentazione delle singole aziende nonché degli itinerari turistici e delle produzioni tipiche
- b) azioni di viral marketing in particolare sul web 2.0 (Facebook,... etc.)
- c) newsletter con un calendario aggiornato di tutti gli eventi organizzati dai soggetti aderenti, materiali multimediali (DVD)
- e) attività di ufficio stampa e P.R. su media tradizionali (radio, TV, quotidiani e periodici) e web
- f) organizzazione di eventi ed attività per destagionalizzare i flussi turistici
- g) partecipazione a fiere ed incontri promo-commerciali mirati (educational, promozione all'estero, etc.)
- h) infine le aziende aderenti alla Carta potranno fruire dei servizi di informazione turistica previsti nell'ambito degli info point, ovvero veri e propri spazi fisici nell'ambito del quale il comune promuoverà il territorio di Pozzallo attraverso la distribuzione di materiale info a tutti i visitatori che ne faranno richiesta.

PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA “CASA DEL GUSTO”

Si tratta di un spazio che sarà realizzato all'interno della struttura comunale e che vuole valorizzare la cultura eno-gastronomica del territorio attraverso l'esposizione dei prodotti tipici locali ,dando la possibilità di pubblicità a coloro che ne faranno richiesta

Uno spazio aperto a turisti e visitatori di tutte le età in cui il Comune di Pozzallo “sperimenterà” in tutti i suoi aspetti più significativi attraverso iniziative ed attività quali convegni, corsi di cucina, corsi per sommelier, iniziative collegate alla “winetherapy ecc.

Tutte le aziende aderenti alla Carta possono proporre/organizzare attività ed eventi tematici nell'ambito di questo spazio.

2. I requisiti comuni

I gestori delle strutture e dei servizi che ospitano/accolgono i visitatori del Comune di Pozzallo si impegnano ad accogliere il turista e ad accompagnarlo alla scoperta del territorio in cui si trova, con discrezione ma garantendo un senso di benessere e ospitalità continua durante tutta la durata del soggiorno perché

L'OSPITE E' SACRO!

- Collaborare con gli altri attori/aziende partecipanti alla rete favorire l'ampliamento della stessa per un comune sviluppo economico e socio culturale del territorio.
- Utilizzare il Marchio del Comune di Pozzallo secondo quanto stabilito dalle norme procedurali per l'accesso ed il controllo dello stesso;
- Prevedere azioni di promozione e informazioni sul territorio comunale e nello specifico:
 1. Mettere a disposizione dei propri ospiti materiale informativo aggiornato sugli eventi e le opportunità che il territorio offre
 2. Offrire materiale informativo in particolare rispetto gli itinerari proposti dal Comune di Pozzallo;
 3. Predisporre una vetrina/e per l'esposizione di prodotti tipici locali;
 4. Stimolare l'interesse per i piatti tipici locali;
 5. Caratterizzare i luoghi di accoglienza della propria struttura con un elemento (es. oggetto, immagine, simbolo) che richiami il concetto di vino quale “chiave di lettura” del territorio;
 6. Avviare azioni ed interventi virtuosi di sostegno e di sensibilizzazione a difesa dell'ambiente.

3. I requisiti specifici e migliorativi:

3.1 Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere

Requisiti cogenti specifici

- Promuovere ed utilizzare prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza del territorio locale;
- Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente (sale comuni, stanze):
 1. Le camere dovranno essere dotate almeno di : letto con comodino o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino, punto luce su comodino, sgabello o ripiano per bagagli, impianto di riscaldamento e di condizionamento dell'aria,
 2. I bagni di : lavabo, wc, bidet, vasca o doccia, asciugacapelli o phon; chiamata d'emergenza cestino rifiuti e sacchetti igienici;
 3. Il servizio di cortesia (materiale d'uso per l'igiene della persona) e i teli da bagno dovranno essere adeguati al numero degli ospiti alloggiati;
- Mantenere in buono stato di conservazione gli ambienti e gli arredi, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del loro contesto (centro storico, casa al mare ecc. ecc.);
- Compilare una scheda prenotazione;

- Utilizzare la forma scritta per la conferma prenotazione nella quale indicare: il periodo del soggiorno, il prezzo concordato, le caratteristiche e le dotazioni della camera prenotata (tv, frigo bar, ecc), eventuali servizi offerti (es. la disponibilità di aria condizionata, piscina, etc.), l'applicazione di eventuali supplementi e/o riduzioni, la possibilità di consumare colazioni nella struttura;
- All'arrivo dell'ospite è cosa gradita far trovare nella stanza prenotata una lettera di benvenuto;
- Fornire informazioni sui "servizi" di accoglienza e ospitalità (da riportare anche nella lettera di benvenuto): oltre agli orari di apertura della struttura o del servizio *reception*, gli orari per la somministrazione della colazione, eventuali suggerimenti per il rispetto dell'ambiente, riutilizzo della biancheria in dotazione, attività relative alla conoscenza del territorio organizzate dalla gestione stessa ed eventuali limitazioni per persone con disabilità;
- Utilizzare foto e descrizioni relative alla struttura conformi alla realtà;
- Prevedere la realizzazione di una brochure relativa alla struttura ricettiva e ai servizi che offre oltre che in lingua italiana almeno in versione inglese;
- Trasparenza dei prezzi;
- Raccolta differenziata di tutti i rifiuti riciclabili;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura

Requisiti migliorativi specifici

- Predisporre *menu* che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie)
- Ideare un "*kit di benvenuto*" composto da un piccolo dono che sia un oggetto o un alimento tipico della cultura del Comune di Pozzallo e del materiale informativo sul territorio;
- Consegnare un ricordo al termine del soggiorno;
- Incentivare e/o mettere a disposizione l'utilizzo di biciclette, binocoli e attrezzi in genere per escursione e mobilità lenta;
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali
- Organizzazione e promozione soggiorni *ad hoc* in occasione di eventi culturali tipici del territorio (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc.)
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità.

3.2 Le strutture di ristorazione/bar/pub

Requisiti cogenti specifici

- Promuovere ed utilizzare prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza locale;
- Le strutture dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: il nome dell'azienda, il numero di telefono, gli orari e i giorni di apertura/chiusura;
- Mantenere in buono stato di conservazione gli ambienti e gli arredi, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del loro contesto (centro storico, casa al mare ecc. ecc.);
- La Carta dei vini, tradotta in versione multilingue, conterrà un'apposita sezione dedicata unicamente ai vini del territorio siciliano;
- Prevedere una vetrina espositiva dedicata ai vini del territorio siciliano, presenti nella Carta dei vini.
- La carta "*Menu*", tradotta in versione multilingue conterrà almeno 1 *menu* tipico della gastronomia tradizionale locale costituito dalle seguenti portate: 1 antipasto, 1 primo, 1 secondo, 1 contorno, 1 dessert;
- Mescita dei vini in bicchieri da degustazione;
- Trasparenza dei prezzi con l'affissione tariffari in maniera visibile in camera o in casa;
- Raccolta differenziata di tutti i rifiuti riciclabili;

Requisiti migliorativi specifici

- Predisporre *menu* che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie)
- Personale di servizio adeguatamente istruito e preparato alla degustazione dei vini ed alla conoscenza dei piatti del territorio;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali
- Prevedere sulla base dell'ampiezza del locale una distanza minima fra i tavoli per consentire e garantire il dialogo fra gli avventori

- Realizzare un *book* apposito con schede dettagliate sui vini del territorio siciliano;
 - Per le degustazioni utilizzare una bottiglia di vino per volta in modo tale da consumarla nel giro di uno massimo due giorni ed evitare l'ossidazione del vino ed il deperimento della sua qualità;
 - Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura;
-

3.3 Le cantine e le aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale

Requisiti cogenti specifici

- Le cantine e le aziende aderenti dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: il nome dell'azienda, il numero di telefono, gli orari di apertura;
- Disponibilità di ingresso o altro locale adibito a luogo di accoglienza degli ospiti che attendono per la visita con adeguati servizi igienici;
- Predisposizione di apposito locale e per le cantine, di bicchieri da degustazione;
- Su eventuale richiesta prevedere un servizio di interpretariato per visitatori provenienti dall'estero;
- Esposizione di tutti i vini e prodotti con l'indicazione del prezzo di vendita;
- Trasparenza dei prezzi con l'affissione tariffari in maniera visibile sia all'interno che all'esterno del locale;
- Raccolta differenziata di tutti i rifiuti riciclabili;

Requisiti migliorativi specifici

- Utilizzare per le degustazioni adeguate modalità di presentazione dei prodotti;
 - Organizzare visite guidate dell'azienda e /o dei vigneti finalizzati a raccontare l'ambiente e la cultura del territorio, i vini e i prodotti tipici e/o tradizionali ed essere in grado di spiegare e per quanto possibile mostrare la lavorazione del prodotto;
 - Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura;
 - Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
-

3.4 I punti vendita di prodotti tipici

Requisiti cogenti specifici

- Prevedere un'adeguata presenza di prodotti tipici tradizionali e a marchio comunitario degli aderenti con adeguata informazione relativa al luogo/azienda di produzione;
- Prevedere piccoli eventi di degustazione guidata;
- Trasparenza dei prezzi con l'affissione tariffari in maniera visibile sia all'interno che all'esterno del locale;
- Raccolta differenziata di tutti i rifiuti riciclabili;

Requisiti migliorativi specifici

- Lo spazio dovrebbe prevedere un angolo di degustazione dei prodotti in vendita;
 - Il punto vendita dovrebbe avere un piccolo spazio espositivo dove consultare ricettari della tradizione enogastronomica del Comune di Pozzallo;
 - Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità.
-

3.5 Agenzie di viaggi

Requisiti cogenti specifici

- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali;
- Organizzazione e promozione soggiorni *ad hoc* in occasione di eventi culturali tipici del territorio (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc.);
- Prevedere la priorità della scelta in favore delle strutture aderenti;

Requisiti migliorativi specifici

- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite, se vuole, può lasciare un commento sul suo soggiorno nel territorio;
- Proporre pacchetti con ambito territoriale prevalente su Pozzallo (potranno essere compresi nei tour anche altri comuni, ma ove vi sia un pernottamento deve essere a Pozzallo), i pacchetti dovranno avere chiara specificazione del titolo, durata, servizi compresi (es.: n. pernottamenti, visita guidata, pranzi, ingressi, ecc....) tipologia della sistemazione ricettiva riportando la classificazione ove prevista per legge (hotel,

B&B, agriturismo, ecc...) periodo validità del pacchetto, quota per persona, salvo diversa specificazione (per es. quota famiglia) eventuali supplementi, variazioni bassa/alta stagione, ecc... recapito per informazioni e prenotazioni completo di numero telefonico, e-mail e sito internet dell' Agenzia.

3.6 Lidi/stabilimenti balneari

Requisiti cogenti specifici

- Pulizia strutture, locali e in particolare i servizi igienici;
- Ordine e decoro del persona del servizio;
- Attrezzature di salvataggio e cassette di pronto soccorso;
- Pulizia spiaggia antistante la struttura;
- Trasparenza dei prezzi con affissione in maniera visibile all'interno e all'esterno della struttura
- Raccolta differenziata di tutti i rifiuti riciclabili;
- Promozione *ad hoc* in occasione di eventi culturali tipici del territorio (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc..)

Requisiti migliorativi specifici

- Partecipazione alla protezione dell'ambiente;
 - Informare i clienti e renderli partecipi al conseguimento obiettivi migliorativi;
 - Pubblicazione risultati qualità acque di balneazione.
 - Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
-

3.7 Ufficio Turistico comunale e Sportello informazioni Turistiche

Requisiti cogenti specifici.

- Compito degli addetti al CTTTP è:
 - garantire le finalità della Carta dei Servizi;
 - definire con gli operatori i protocolli d'intesa i regolamenti e le eventuali modifiche e/o revisioni;
 - accettare le richieste di adesione alla Carta da parte degli operatori rilasciandone il relativo Logo/Segno Identificativo;
 - detenere e gestire il "Registro elenco soggetti aderenti";
 - definire, approvare e gestire un sistema di controllo relativo alle attività in base alle prescrizioni contenute nel Regolamento della Carta dei Servizi;
 - vigilare affinché sia rispettata l'applicazione della Carta e del Regolamento d'uso;
 - assistere il turista vittima di disservizio, manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti ;
 - convocare la CTTTP;
 - raccogliere i dati trasmessi dalle strutture relative agli arrivi, alle presenze e alla provenienza degli ospiti ed di ogni quant'altra notizia utile per monitorare i flussi turistici;
 - detenere ogni informazione utile riguardante le strutture ed i servizi aderenti alla rete comunale di accoglienza;
 - detenere i tariffari aggiornati delle strutture e dei servizi aderenti alla rete ;
 - predisporre e raccogliere le schede reclamo e gestire le problematiche riguardanti i reclami.
- Compito degli addetti allo Sportello Turistico:
 - Informazione ed accoglienza Turistica con raccolta delle schede reclamo/gradimento debitamente compilate e quindi all'inoltro delle medesime al Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo (CTTP)
 - Informazioni su alberghi, B&B, residence, campeggi, appartamenti, agriturismi e comunque su tutte le strutture ricettive e servizi presenti nel territorio;
 - Informazioni su possibilità di escursioni nei dintorni e di visite nei luoghi di maggiore interesse;
 - su luoghi di intrattenimento come i parchi tematici, i locali notturni, i pub, i ristoranti ecc.;
 - su servizi di spiaggia, stabilimenti termali, strutture sportive e per il tempo libero;
 - su eventi, manifestazioni, concerti, intrattenimenti vari;
 - su eventi culturali quali Mostre, Incontri, Convegni, Fiere;
 - su servizi di pubblica utilità di cui Pozzallo dispone per eventuali necessità del cliente/turista o del cliente/cittadino o del cliente/imprenditore turistico.

- Distribuzione gratuita di informazioni e di materiale informativo e promozionale direttamente all'utente, con risposta telefonica oppure via fax, a mezzo posta tradizionale o posta elettronica, in lingua italiana e in almeno altre due lingue straniere.

Requisiti migliorativi specifici

- Partecipare a fiere e meeting sul turismo.
- Partecipare alla promozione e alla protezione dell'ambiente;
- Informare i clienti e renderli partecipi al conseguimento obiettivi migliorativi;
- Pubblicare i risultati sulla qualità delle acque di balneazione;
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Mettere a disposizione del turista un numero di telefono a cui riferirsi nei giorni festivi ed in orario di ufficio per segnalazioni disservizi;
- Mettere a disposizione delle strutture e dei servizi un numero di telefono a cui riferirsi nei giorni festivi ed in orario di ufficio per segnalazioni disservizi;
- Istituire un "point informativo";
- Istituire un "internet point" da mettere a disposizione del turista.