



# CARTA DEI SERVIZI

## UFFICIO TURISMO E MARKETING TERRITORIALE

**COMUNE DI ASSISI – UFFICIO TURISMO E MARKETING TERRITORIALE**  
**RESPONSABILE UFFICIO GIULIO PROIETTI BOCCHINI**

**Ufficio Turismo e Marketing Territoriale**

Piazza del Comune, 22 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075/81.38.623 - 075.81.38.680 Fax 075.81.38.686

<https://www.visit-assisi.it/>

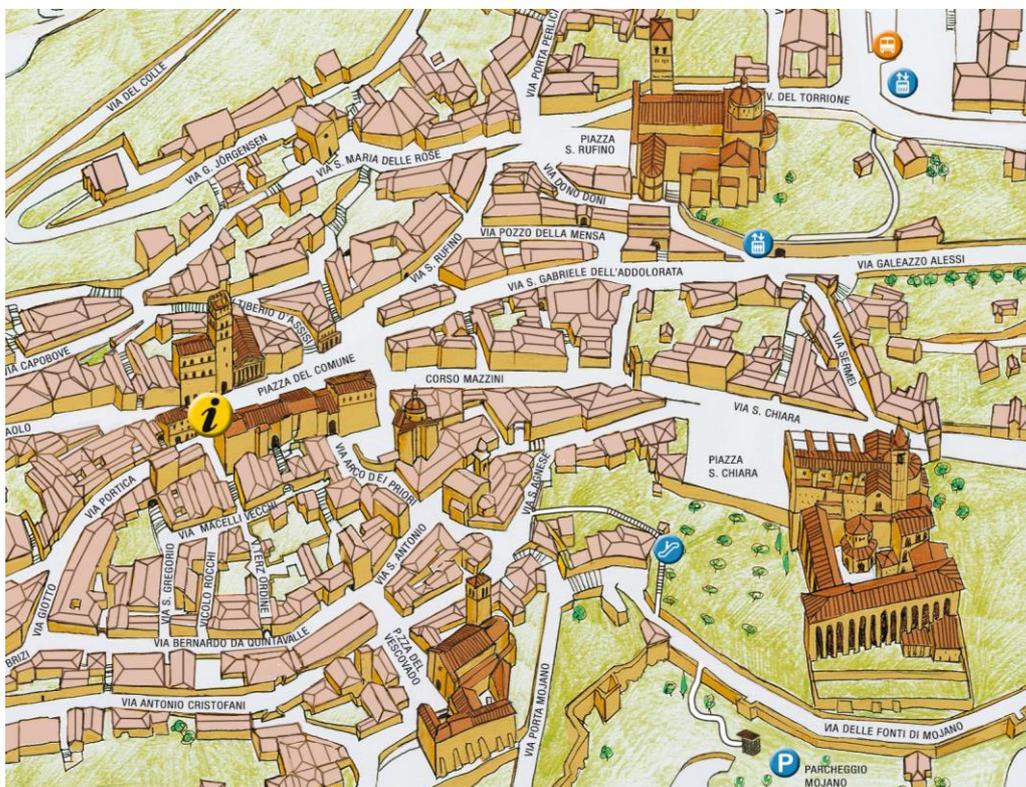
<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/turismo/>

E.mail: [info@iat.assisi.pg.it](mailto:info@iat.assisi.pg.it) – [turismo@comune.assisi.pg.it](mailto:turismo@comune.assisi.pg.it)

<https://www.facebook.com/visit-assisi/> - [https://www.instagram.com/visit\\_assisi\\_official/](https://www.instagram.com/visit_assisi_official/)



QR CODE > scarica gratis / download free > Android / IOS



**1. Orari di apertura al pubblico - front office dello IAT (Informazioni e accoglienza turistica):**

<b>Tutti i giorni</b>	<b>dalle 9.00 alle 19.00</b>
<b>Lunedì - Domenica</b>	<b>(1/4 -31/10)</b>
<b>Tutti i giorni</b>	<b>dalle 9.00 alle 17.00</b>
<b>Lunedì - Domenica</b>	<b>(1/11 -31/03)</b>
<b>Dal 26/12 al 06/01</b>	<b>dalle 9.00 alle 18.00</b>

**1.1. Orari di apertura al pubblico - Ufficio Turismo – back office IAT (Informazioni e accoglienza turistica):**

<b>dal Lunedì al Venerdì</b>	<b>dalle 9.00 alle 13.00</b>
<b>Martedì e Giovedì</b>	<b>dalle 15.30-17.30</b>

## 2. Servizi al Cittadino

### Alla struttura compete:

- la promozione, la programmazione, la gestione ed il sostegno di tutte le iniziative finalizzate a favorire lo sviluppo e la qualificazione del turismo, attraverso la valorizzazione mirata del patrimonio ambientale, paesaggistico, monumentale, storico-artistico e culturale;
- la gestione delle relazioni con enti, organismi ed associazioni nazionali ed internazionali, finalizzate alla promozione turistica attraverso la valorizzazione della Città;
- la gestione a livello comprensoriale delle funzioni trasferite dalla Regione in materia di turismo e promozione turistica;
- content curation e attività complementari del sito web (produzione grafica, fotografica e contenuti testuali) e dei social media destinati al marketing territoriale alla promozione turistica e degli eventi;
- la comunicazione in funzione della valorizzazione promozione del territorio e della gestione del brand;
- la gestione della produzione di contenuti multimediali;
- i servizi IAT - Informazione Accoglienza Turistica (amministrazione diretta e gestione esecutiva del contratto di concessione);
- le autorizzazioni per l'esercizio di attività turistiche (aperture, modifiche, cessazioni)
- la Gestione dati (offerta/domanda turistica Regione Umbria-Istat)
- la Progettazione a bando: redazione progetto (come soggetto proponente e/o comune capofila), gestione relazioni tra stakeholder di progetto, formalizzazione atti (affidamenti, gare, istruttorie), esecuzione/controllo progetto e rendicontazione.
- le Progettazioni ordinarie: redazione progetto (come soggetto proponente e/o comune capofila), gestione relazioni tra stakeholder di progetto, formalizzazione atti (affidamenti, gare, istruttorie), esecuzione/controllo progetto e rendicontazione.
- lo sviluppo delle strategie di marketing territoriale
- la gestione del Regolamento comunale di concessione patrocinio, utilizzo del logo, dei segni distintivi e dei beni immateriali della Città di Assisi (DCC n. 60 del 22-12-2020.)
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

### SCADENZE

La comunicazione delle manifestazioni deve necessariamente pervenire all'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale entro e non oltre **la terza settimana del mese precedente**. Per agevolare la comunicazione dell'Utente è stato predisposto un modello disponibili all'indirizzo [www.comune.assisi.pg.it/assisiinforma](http://www.comune.assisi.pg.it/assisiinforma) che può essere:

- a) compilato e inviato direttamente on line dal sito del Comune;
- b) stampato, compilato e inviato tramite fax al numero **075.81.38.686**;
- c) stampato, compilato e consegnato personalmente all'Ufficio Turismo;
- d) stampato, compilato e inviato tramite posta all'indirizzo **Comune di Assisi – Ufficio Turismo e Marketing Territoriale, P.za del Comune, 22 – 06081 Assisi (PG)**.

### Standard di qualità dei servizi

Sono stati stabiliti i seguenti **tempi di erogazione del servizio** allo sportello e al telefono, diversificandoli a seconda dei periodi di normale o massima affluenza turistica<sup>1</sup>. Si tratta dei tempi massimi che l'operatore dell'Ufficio dedica ad ogni Utente per l'erogazione del servizio allo sportello e al telefono, per tipo di affluenza turistica.

CANALE DI ACCESSO

AFFLUENZA TURISTICA

STANDARD DI QUALITÀ

LIMITE DI RISPETTO  
(verifica a cura del Responsabile dell'Ufficio)

<sup>1</sup> La massima affluenza turistica si ha nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto e in coincidenza con le più importanti manifestazioni e festività come Natale, Pasqua, Calendimaggio, Festa di S. Francesco.

Sportello	Normale	Max: 5 minuti	100%
	Massima	Max: 10 minuti	100%
Telefono	Normale	Max: 2 minuti	100%
	Massima	Max: 3 minuti	100%

### 3. Modulistica

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/turismo/>

### 4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/turismo/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

### 5. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Affari Generali e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Affari Generali o utilizzando i supporti informatici.

### 6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Turismo e Marketing Territoriale effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/turismo>.

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.